

Leitfaden

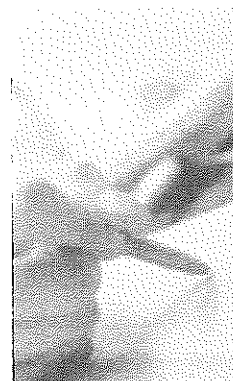
Kundenreaktionsmanagement in der Bundesagentur für Arbeit



Impressum

BA-Service-Haus
Zentrales Kundenreaktionsmanagement
SB 75
Nürnberg

Leitfaden Kundenreaktionsmanagement in der Bundesagentur für Arbeit



Inhaltsverzeichnis

Änderungshistorie.....	6
Abkürzungsverzeichnis	7
1 Auftrag und Ziel.....	9
2 Grundsätze für die Bearbeitung von Kundenreaktionen.....	10
2.1 Kundenreaktionsmanagement ist Führungsaufgabe	10
2.2 Qualitätsstandards der Bearbeitung	10
2.3 Beachtung des Datenschutzes	11
2.3.1 Auswirkungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)	11
2.3.2 Lesender Zugriff auf die E-AKTE	11
2.3.3 Fallhistorie und Archivierungsfristen	12
2.4 Ausgestaltung der Regelungen vor Ort.....	12
2.5 Stellung und Aufgaben der Beauftragten für das Kundenreaktionsmanagement	12
2.6 Erfassung von Kundenreaktionen	13
3 Aufgabenwahrnehmung in den Dienststellen.....	15
3.1 Zentrales Kundenreaktionsmanagement	15
3.2 Agenturen für Arbeit	15
3.3 gemeinsame Einrichtungen	16
3.4 Regionaldirektionen	17
3.5 Zentrale Auslands- und Fachvermittlung	17
3.6 Familienkasse	18
3.7 Ärztlicher Dienst	19
3.7.1 Kundenreaktionen in Zusammenhang mit dem Ärztlichen Dienst	19
3.7.2 Kundenreaktionen in Zusammenhang mit der Tätigkeit von Vertragsärztinnen und Vertragsärzten	21
3.8 Berufspsychologischer Service	21

3.9 Inkasso	22
3.10 Service Center	22
3.10.1 Ablaufschema – Bearbeitung einer telefonischen Beschwerde im SC (SGB III bzw. FamKa), die die Arbeit oder das Mitarbeiterverhalten der AA oder FamKa betrifft ² :	23
3.10.2 Ablaufschema – Bearbeitung einer Beschwerde, die die Arbeit, die Erreichbarkeit bzw. das Mitarbeiterverhalten des SC betrifft (SGB III bzw. FamKa)	24
3.10.3 Ablaufschema – Bearbeitung einer Beschwerde über einen nicht eingehaltenen Rückruf (SGB III und FamKa)	25
4 Verfahren bei Anträgen an die Schlichtungsstelle nach dem Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen	26
4.1 Einholen der Stellungnahme	27
4.2 Rücklauf der Stellungnahme	27
4.3 Ablauf bei „Nachbesserungswunsch“ der Schlichtungsstelle	28
5 Geschäftsprozesse KRM	29
6 Begriffsdefinitionen und Aufgabenabgrenzung	30
6.1 Begriffsdefinitionen	30
6.2 Begründete Beschwerden	31
6.3 Aufgabenabgrenzung	33
7 Ausstattung	36
7.1 Flyer, Meinungskarten und Plakate	36
7.2 Aufsteller	36
8 Qualifizierung und Kompetenzerwerb	37
8.1 Training „Kundenreaktionsmanagement -Professioneller Umgang mit Kundenreaktionen (Basis)“	37
8.2 Training „Bearbeiten von Petitionen und Eingaben“	37
8.3 Arbeitshilfen zur KRM-IT-Anwendung	37
8.4 Kundenorientierung und kommunikative Kompetenz	38
8.5 Auszubildende, Studierende, Trainees	38
9 Kommunikation	39
9.1 Allgemeine Unmutsäußerungen/politische Meinungsäußerungen	39
9.2 Eskalation von Kundenreaktionen	39
9.3 Vorschlag für eine deeskalierende Kommunikationsstrategie	40
9.3.1 Musterablauf für den Regelfall	40
9.3.2 Umgang mit verbal aggressiven Kundinnen und Kunden	41

9.3.3 Umgang mit querulatorischen Personen	41
9.4 Umgang mit Bombendrohung oder Gewaltandrohung gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	42
10 Berichtspflichten.....	43
10.1 Berichtstabelle.....	43
10.1.1 AA, gE, FamKa und Inkasso	43
10.1.2 RD, ZAV, FamKa-Direktion und Inkasso BA-SH	43
10.2 Jahresberichte.....	43
10.2.1 Quantitativer Teil	43
10.2.2 Qualitativer Teil	44
10.3 Ad-hoc-Berichte aus aktuellem Anlass (Frühwarnsystem/Risikomanagement)	44
10.4 Zusätzliche Berichtspflichten für gE, die die KRM-IT-Anwendung der BA nicht nutzen.....	45
11 Petitionen und Eingaben	46
11.1 Allgemeines.....	46
11.2 Arten von Petitionen.....	46
11.3 Erstellung von Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben	47
11.3.1 Allgemeines	47
11.3.2 Petitionen in den Rechtskreisen SGB II und SGB III	47
11.3.3 Eingaben in den Rechtskreisen SGB II und SGB III	51
11.3.4 Anforderungen an die Stellungnahme zu Petitionen und Eingaben in den Rechtskreisen SGB II und SGB III	52
11.3.5 Verfahren bei Petitionen und Eingaben zu spezifischen Aufgaben	54
11.3.6 Petitionen und Eingaben im Bereich der FamKa	59
12 Anlagen.....	62

Änderungshistorie

Alle erforderlichen Dokumente (z.B. Checkliste Formalien, Musterstellungnahme) werden zeitgleich, soweit notwendig, entsprechend der Änderungshistorie angepasst.

Ver-sion	Datum	Kapitel	Änderung
1.0	29.01.2019		Erstellung des Dokuments
1.2	20.01.2022	2 3 6 7 8 10 11 - Anlage - Gesamtes Dokument	- Aktualisierung 2.1, 2.2, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4, 2.5, 2.6 - Aktualisierung 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7.1, 3.9, 3.10, 3.10.1, 3.10.2, 3.10.3 - Aktualisierung 6.1, 6.2, 6.3 - Aktualisierung 7.1 - Aktualisierung 8.3, 8.4, 8.5 - Aktualisierung 10.1.1, 10.1.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3, 10.4 - Aktualisierung 11.3.2.4, 11.3.2.5, 11.3.2.6, 11.3.3.3, 11.3.4, 11.3.5.1, 11.3.5.4, 11.3.5.7, 11.3.6.1, 11.3.6.2 - Aktualisierung Anlagen 1, 2, 3, 4 und 5 - Redaktionelle Anpassungen
1.3	30.03.2022	3	- Aktualisierung 3.2, vierter Absatz - Aktualisierung 3.10.1
1.4	15.08.2022	3 11	- Aktualisierung 3.1 - Aktualisierung 3.6 - Aktualisierung 3.10.1 - Aktualisierung 11.3.6.2
1.5	18.01.2023	3 11	- Aktualisierung 3.1 - Aktualisierung 3.6 - Aktualisierung 3.9 - Aktualisierung 11.3.6 (siehe gelbe Markierungen)

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Erläuterung
AA	Agentur(en) für Arbeit
ÄD	Ärztlicher Dienst
AgK	Aufgabenkatalog
AMZ	Arbeitsmarktzulassungsverfahren
BA	Bundesagentur für Arbeit
BA-DIS	BA-Distributions System
BA-SH	BA-Service-Haus
BdG	Büro der Geschäftsführung
BGG	Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz)
BK	Bürokommunikation
BKGG	Bundeskindergeldgesetz
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
BPS	Berufspsychologischer Service
BZSt	Bundeszentralamt für Steuern
CF	Controlling - Finanzen
DS	Datenschutz
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
E-AKTE	Elektronische Akte
EStG	Einkommensteuergesetz
FamKa	Familienkasse
FBA	Führungsakademie der Bundesagentur für Arbeit
FbW	Förderung der beruflichen Weiterbildung
gE	gemeinsame Einrichtung(en)
GF	Geschäftsführung
GG	Grundgesetz
GOS	Geschäftsführung Operativer Service
GPM	Geschäftsprozessmodell
IFG	Informationsfreiheitsgesetz
INT	Internationales
IS Personal	Interner Service Personal
IT	Informationstechnik
KRM	Kundenreaktionsmanagement
KRMzentral	zentrales Kundenreaktionsmanagement
LandesPetA	Petitionsausschuss des Landes
OS	Operativer Service
PetA-DBT	Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages
QUB	Qualitätssicherung, Umsetzung, Beratung

Abkürzung	Erläuterung
RCE	Recht/Compliance/Enterprise Fraud Management
RD	Regionaldirektion(en)
SB	Servicebereich
SC	Service Center
SGB	Sozialgesetzbuch
TL	Teamleiterin oder Teamleiter
TSB	Telefonserviceberaterin oder Telefonserviceberater
TV	Trägerversammlung
VG	Vorsitzende oder Vorsitzender der Geschäftsführung
wbT	Webbasiertes Training
ZAV	Zentrale Auslands- und Fachvermittlung
züR	Zwischen- und überstaatliches Recht

1 Auftrag und Ziel

Im Jahre 2003 hat die Bundesagentur für Arbeit (BA) das Kundenreaktionsmanagement (KRM) eingerichtet. Es handelt sich hierbei um eine eigenständige und neutrale Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden, die sich mit einem Anliegen an die BA wenden. Intention der Implementierung war die stärkere Betonung des geschäftspolitischen Ziels „**Hohe Kundenzufriedenheit**“ im Rahmen der Neuausrichtung der BA zur Dienstleisterin am Arbeitsmarkt.

Ziele des KRM sind

- in der Außenwirkung einen Beitrag zur Kundenorientierung der BA zu leisten, d. h. die Kundenzufriedenheit (wieder) herzustellen bzw. zu erhöhen und somit das Erscheinungsbild der BA in der Öffentlichkeit zu verbessern und
- in der Innenwirkung dazu beizutragen, die Geschäftsprozesse zu optimieren und als Bestandteil des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität der BA zu verbessern.

KRMzentral setzt sich dafür ein, dass in allen Dienststellen der BA das „Leitbild des KRM“ mit Leben erfüllt wird. Die vier Merksätze (= Leitbild) lauten:

- Wir sind die Interessensvertretung der berechtigten Kundenwünsche.
- Wir wollen, dass unsere Kundinnen und Kunden uns ihre Meinung mitteilen, denn wir können aus jeder Kundenreaktion etwas lernen.
- Wir behandeln alle Beschwerdeführenden wie wir als Beschwerdeführende von anderen Institutionen und Unternehmen behandelt werden möchten.
- Wir leisten auf der Grundlage unserer Erkenntnisse einen aktiven Beitrag zum Qualitätsmanagement.

Das KRM erkennt – auf allen Dienststellenebenen – insbesondere bei einer größeren Anzahl gleichgelagerter Kundenreaktionen frühzeitig Probleme, Konflikte und Risiken, die bei der Erbringung der (Dienst-)Leistungen vor Ort auftreten. Die Erkenntnisse stellt das KRM den Führungskräften zur Verfügung, damit diese Gelegenheit erhalten, rechtzeitig im Rahmen der Qualitätssicherung steuernd einzugreifen. Das KRM ist dabei eine der Erkenntnisquellen neben anderen wie z.B. Berichte des Bundesrechnungshofes oder der Internen Revision, die in ein nach vorne gerichtetes Risikomanagement einfließen.

2 Grundsätze für die Bearbeitung von Kundenreaktionen

2.1 Kundenreaktionsmanagement ist Führungsaufgabe

Das KRM der BA ist flächendeckend organisiert:

- Agentur für Arbeit (AA) einschließlich Operativer Service (OS), gemeinsame Einrichtung (gE) sowie Familienkasse (FamKa)
- Inkasso-Service an den jeweiligen Standorten
- Regionaldirektion (RD), Zentrale Auslands- und Fachvermittlung (ZAV), Direktion der Familienkasse (FamKa-Direktion)
- zentrales KRM (KRMzentral) - ist organisatorisch dem BA-Service-Haus (BA-SH) als Servicebereich (SB) und fachlich inhaltlich dem Geschäftsbereich Qualitätssicherung, Umsetzung, Beratung (QUB) der Zentrale angegliedert.

Für die Bearbeitung der Kundenreaktionen gilt der Grundsatz:

Die Bearbeitung der Kundenreaktionen erfolgt dort, wo diese entstanden sind (Kausalität), d.h. in den jeweiligen Dienststellen.

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

2.2 Qualitätsstandards der Bearbeitung

Um den Qualitätsansprüchen der Kundinnen und Kunden an die Einrichtung KRM gerecht zu werden und dabei die Stellung und Kompetenz der KRM-Verantwortlichen auf allen Ebenen der BA zu stärken, werden folgende Qualitätsstandards für den Rechtskreis SGB III sowie die Bereiche FamKa und Inkasso verbindlich festgelegt:

- Der Kundin oder dem Kunden ist bei der ersten Reaktion auf ihr oder sein Schreiben (einschließlich E-Mail) ihre bzw. seine Ansprechpartnerin oder ihr bzw. sein Ansprechpartner zu benennen.
- Auf schriftliche Kundenreaktionen (einschließlich E-Mail) ist grundsätzlich innerhalb von drei Arbeitstagen zumindest mit einer Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht zu reagieren.
- Beschwerden (einschließlich E-Mail) sind grundsätzlich innerhalb von 14 Kalendertagen abschließend zu bearbeiten. Abweichend davon hat die abschließende Bearbeitung von Kundenanliegen im Namen des Vorstands oder einzelner Vorstandsmitglieder innerhalb von 7 Kalendertagen zu erfolgen.
- KRM ist verantwortlich für eine kundenfreundliche Kommunikation. Die Schlussantwort ist ggf. mit dem fachlich zuständigen Bereich abzustimmen.

- Wird dem Wunsch der Kundin oder des Kunden nicht entsprochen, regt das KRM in geeigneten Fällen beim fachlich zuständigen Bereich an zu prüfen, ob Alternativlösungen im Interesse der Kundin oder des Kunden möglich sind.

Diese Qualitätsstandards stellen für die gE eine Empfehlung dar.

2.3 Beachtung des Datenschutzes

2.3.1 Auswirkungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Bei Beschwerden von Kundinnen und Kunden aus dem Rechtskreis SGB II, SGB III und der FamKa kann im Allgemeinen davon ausgegangen werden, dass diese durch die Dienststellen vor Ort, Merkblätter, etc. über die Regelungen nach DSGVO informiert wurden.

Personen ohne bisherigen Kontakt zur BA sind im Falle eines Erstkontakts im Rahmen der Beschwerdebearbeitung durch das KRM über die DSGVO zu informieren. Beispielsweise ist dem Antwortschreiben ein Informationsblatt beizufügen oder im E-Mail-Schriftverkehr ein entsprechender Hinweis auf die DSGVO mit einer Verlinkung auf die einschlägigen Informationsblätter aufzunehmen.

Textbaustein für die Information von Dritten SGB II/SGB III

Seit dem 25. Mai 2018 gilt die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union in Deutschland. Die Bundesagentur für Arbeit hat ihre Datenschutzerklärung entsprechend aktualisiert. Sie finden alle relevanten Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten im Portal www.arbeitsagentur.de unter folgendem Link <https://www.arbeitsagentur.de/datenschutz> oder können diese bei der zuständigen Dienststelle erfragen.

Textbaustein für die Information von Dritten FamKa

Seit dem 25. Mai 2018 gilt die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union in Deutschland. Die Familienkasse der Bundesagentur für Arbeit hat ihre Datenschutzerklärung entsprechend aktualisiert. Sie finden alle relevanten Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten im Portal www.arbeitsagentur.de unter folgendem Link <https://www.arbeitsagentur.de/datenschutz-familienkasse> oder können diese bei der zuständigen Dienststelle erfragen.

2.3.2 Lesender Zugriff auf die E-AKTE

KRM-Beauftragte haben ein Leserecht für die E-AKTE. Mit diesem dürfen sie - unabhängig von ihren Berechtigungen - in der E-AKTE nur Einsicht in die Dokumente nehmen, die nicht älter als zwei Jahre sind. Die lesenden Zugriffe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des KRM werden aus Gründen des Datenschutzes in einer Datenbank, dem sogenannten Audit-Trail, protokolliert. Die Zugriffe werden von KRMzentral anlassbezogen in Stichproben auf Anforderung der Stabsstelle Datenschutz der Zentrale auf das Vorliegen der Zugriffsberechtigung (d.h. nur die durch das fachliche Berechtigungskonzept E-AKTE für die Mandanten SGB II und SGB III zugelassenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen Zugriff nehmen) und die fachliche Erforderlichkeit der Zugriffe geprüft. Die Stabsstelle Datenschutz der Zentrale legt den Umfang der zu ziehenden Stichproben anlassbezogen fest. Bei Zweifeln im Einzelfall kann KRMzentral die zuständige RD zur weiteren Prüfung einschalten. KRMzentral berichtet der Stabsstelle Datenschutz über das Ergebnis der Prüfung.

Um die Protokollierung von Zugriffen als behördliche Datenschutzbeauftragte bzw. behördlicher Datenschutzbeauftragter der gE sowie Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für Datenschutzangelegenheiten der AA auszuschließen, ist eine gleichzeitige Tätigkeit als behördliche Datenschutzbeauftragte bzw. behördlicher Datenschutzbeauftragter der gE sowie Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für Datenschutzangelegenheiten der AA als KRM-Beauftragte bzw. KRM-Beauftragter nicht zulässig.

2.3.3 Fallhistorie und Archivierungsfristen

Alle in der KRM-IT-Anwendung erfassten personenbezogenen Daten werden entsprechend der Meldung für das Verzeichnissverzeichnis nach § 4g i.V.m. § 18, 4e und 9 Bundesdatenschutzgesetz ausgehend vom Erledigungsdatum zum 31.12. des zweiten Folgejahres automatisch entfernt.

Für statistische Auswertungen stehen alle in der KRM-IT-Anwendung erfassten Kundenreaktionen anonym bis zu acht Jahre zur Verfügung. Nach acht Jahren werden alle Daten aus der KRM-IT-Anwendung gelöscht.

Für Unterlagen zu Petitionen gilt in allen Rechtskreisen eine fünfjährige Aufbewahrungsfrist. Bis zu einer technischen Lösung in der KRM-IT-Anwendung müssen auf Grund der längeren Aufbewahrungsfristen über die Petition und die endgültige Stellungnahme Papiervorgänge angelegt und entsprechend aufbewahrt werden.

2.4 Ausgestaltung der Regelungen vor Ort

Die AA und gE sowie die regionalen FamKa und Inkasso erstellen bei Bedarf ein internes KRM-Konzept (vgl. Anlage 1: Muster für die Anlage zur Geschäftsordnung der Agenturen für Arbeit).

2.5 Stellung und Aufgaben der Beauftragten für das Kundenreaktionsmanagement

Für die Kundinnen und Kunden ist das KRM eine neutrale Anlaufstelle. Die von den Führungskräften benannten KRM-Beauftragten haben folgende Aufgaben:

- Organisation bzw. Koordination einer termingerechten und qualifizierten Bearbeitung von Kundenanliegen (Beschwerden, Lobe, Ideen/Anregungen, Petitionen, Eingaben und Folgeaktionen). Die Bearbeitung von Anfragen, die von externen Stellen oder Personen an die Dienststelle zu fachlichen Themen gerichtet sind und keinen Beschwerdeinhalt haben, ist nicht Aufgabe von KRM, sondern grundsätzlich Fachaufgabe.
- Information über die aktuellen Erkenntnisse des KRM in Führungskräftebesprechungen
- Initiierung und Nachhaltung von Gegenmaßnahmen
- Berichterstattung über Erkenntnisse des KRM und Maßnahmen der Gegensteuerung.

2.6 Erfassung von Kundenreaktionen

Die Kundenreaktionen werden von den KRM-Beauftragten unmittelbar nach Eingang in der bundesweiten KRM-IT-Anwendung erfasst. Die Nutzung der KRM-IT-Anwendung ist für die gE optional.

Die KRM-IT-Anwendung unterstützt die Bearbeitung und ist Grundlage für die spätere statistische Auswertung und Berichterstattung.

Grundsätzlich sind folgende Kundenreaktionen zu erfassen:

- schriftliche und elektronische Kundenreaktionen
- telefonische Kundenreaktionen, soweit hiermit zeitaufwändige Erhebungen oder Nacharbeiten verbunden sind
- telefonische und persönliche Kundenreaktionen, denen vor Ort nicht unmittelbar abgeholfen werden kann oder den Führungskräften ab Teamleiterebene zugehen.

Eine Kundenreaktion kann verschiedene Anliegensarten beinhalten (vgl. Ziff. 6.1):

- Beschwerde
- Lob
- Idee/Anregung
- Petition
- Dienstaufsichtsbeschwerde
- Folgereaktion.

Bei der Dateneingabe in die KRM-IT-Anwendung gilt grundsätzlich das Prinzip „3x3“. Das bedeutet, dass maximal drei unterschiedliche Anliegensarten in einer Kundenreaktion erfasst werden können. Innerhalb dieser Anliegensarten können wiederum grundsätzlich maximal drei Merkmale aus dem Aufgabenkatalog ausgewählt werden. Dabei ist das Merkmal „Sonstiges“ nur dann heranzuziehen, wenn kein anderes Merkmal zutreffend ist.

Abweichend von diesem Prinzip gilt bei der Dateneingabe von Loben der Grundsatz „1x1“, es sei denn, in der Kundenreaktion sind ausdrücklich mehrere Sachverhalte benannt.

Lobe sind grundsätzlich nur einmal – entweder verhaltens- oder organisations- bzw. kompetenzbezogen – zu erfassen und mit dem entsprechenden Merkmal zu versehen. Sie sind taggleich in der KRM-IT-Anwendung abzuschließen.

Das verhaltensbezogene Lob über eine einzelne Mitarbeiterin oder einen einzelnen Mitarbeiter ist nicht zugleich als Lob über die Organisationseinheit, der die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter angehört, zu erfassen. Die Erfassung des Lobs bei der Organisationseinheit (z.B. Eingangszone) erfolgt dann, wenn die Arbeit einer Gruppe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. die Arbeit der Organisationseinheit im Allgemeinen oder die Fachkompetenz gelobt wird.

Die Erfassung mehrerer Merkmale aus dem Aufgabenkatalog ist ausnahmsweise dann gerechtfertigt, wenn sich eine Kundenreaktion ausdrücklich auf mehrere Sachverhalte - z.B. Mitarbeiterverhalten einerseits und organisationsbedingte Gegebenheit und/oder Fachkompetenz andererseits - bezieht.

In der Fallhistorie der KRM-IT-Anwendung sind die Kundenreaktionen (insbesondere Beschwerden) und alle Vermerke inklusive Stellungnahmen unverlüsselt zu erfassen, welche für die Darstellung des Ablaufs der Beschwerdebearbeitung wesentlich sind. Dadurch erhalten die Dienststellen einen Überblick, welche Aussagen wann und in welcher Form gegenüber der Kundin oder dem Kunden getroffen wurden bzw. was intern veranlasst wurde. Durch die Erfassung der abschließenden Reaktion (z. B. Antwortschreiben) wird der gesamte Vorgang für alle beteiligten Dienststellen transparent.

Zum besonderen Schutz sensibler Daten und Gewährleistung einer zeitnahen Löschung sind Kundenreaktionen ausschließlich in der KRM-IT-Anwendung abzulegen. Sofern in einer Kundenreaktion leistungsrechtliche oder für die Vermittlung relevante Aspekte vorgetragen werden, ist ein Aktenvermerk zu erstellen, der als Dokumentationsmittel in die E-AKTE übernommen oder in VerBIS hinterlegt wird. Sind einer Kundenreaktion leistungsrechtlich oder für die Vermittlung relevante Bescheinigungen beigelegt (z. B. Arbeitsbescheinigung), können diese in die E-AKTE übernommen werden, wenn der Inhalt nicht gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

Bei allen Einträgen ist zu beachten, dass die Kundinnen und Kunden Anspruch auf Auskunft über Inhalte ihrer gespeicherten KRM-Vorgänge haben (Art. 15 DSGVO i. V. m. § 83 SGB X). Bei allen Einträgen in die Fallhistorie ist deshalb darauf zu achten, dass Wertungen – insbesondere Wertungen negativer Art – zu unterlassen sind und alle Inhalte richtig und „beweisbar“ sind. Beschwerden sind in der KRM-IT-Anwendung mit „begründet“ (siehe auch Ziff. 6.2), „unbegründet“ oder „nicht bewertbar“ abzuschließen.

Bei Kundenreaktionen, die Anliegen mehrerer Rechtskreise enthalten, sind die Anliegen grundsätzlich durch das jeweilig zuständige KRM zu beantworten.

Für das KRM der RDen und KRMzentral gilt, dass in der Regel eine zusammengefasste Antwort erfolgt. Die Erfassung der Anliegen in der KRM-IT-Anwendung erfolgt nach Rechtskreisen getrennt.

Kundenreaktionen, die Anliegen außerhalb des Verantwortungsbereiches von KRM beinhalten (Datenschutz, Complianceverstöße, Leistungsmissbrauch und Widersprüche), werden nicht in der KRM-IT-Anwendung dokumentiert. Bei Dienstaufsichtsbeschwerden wird der Vorgang erfasst, taggleich mit „keine Bewertung“ abgeschlossen und dann an die Geschäftsführung der gE (SGB II) bzw. an den IS Personal (SGB III, FamKa) abgegeben, soweit sich die Dienstaufsichtsbeschwerde nicht gegen die Geschäftsführung richtet (siehe auch Ziff. 6.3).

Sofern mit diesen Kundenanliegen auch relevante KRM-Anliegen vorgetragen werden, sind diese im regulären KRM-Verfahren zu bearbeiten.

Bei Äußerungen der Besorgnis gegen eine unparteiliche Amtsausübung (§ 17 SGB X) ist analog der Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden vorzugehen. Der Vorgang ist jedoch an den zuständigen Behördenleiter (VG AA, GF gE oder an die Leitung der regionalen Familienkasse) abzugeben.

3 Aufgabenwahrnehmung in den Dienststellen

3.1 Zentrales Kundenreaktionsmanagement

KRMzentral (Servicebereich 75 im BA-SH) nimmt die fachliche Gesamtverantwortung für das KRM der BA wahr. Daneben obliegt ihm die Bearbeitung von Kundenanliegen im Namen des Vorstands oder einzelner Vorstandsmitglieder sowie von Kundenanliegen grundsätzlicher Art bzw. von geschäftspolitischer Bedeutung. Außerdem ist es innerhalb der BA für das Petitionsverfahren zuständig. Davon abzugrenzen sind Petitionen und Eingaben nach dem Einkommensteuergesetz des Bundeszentralamts für Steuern oder des Bundesministeriums für Finanzen - hier ist die FamKa-Direktion (Fachbereich 32 - Prozesse) zuständig.

Im Interesse einer hohen Kundenzufriedenheit hat KRMzentral die Möglichkeit, bei berechtigten Anliegen der Kundinnen und Kunden Abhilfe zu schaffen, indem es die Entscheidungen der AA, gE, ZAV und FamKa prüft und ggf. eine Korrektur anregt.

3.2 Agenturen für Arbeit

Die **AA** sind im **Rechtskreis SGB III** in der Regel Ausgangs- und Endpunkt von Kundenreaktionen. Die AA haben somit die Gelegenheit, die Anliegen der Kundinnen und Kunden aufzugreifen und als Chance zu nutzen, um mögliche Mängel zu beseitigen und die Kundenzufriedenheit unmittelbar zu erhöhen.

Die Führungskräfte werden vom Büro der Geschäftsführung (BdG) unterstützt. Als KRM-Beauftragte oder KRM-Beauftragter wird im Regelfall eine Sachbearbeiterin oder ein Sachbearbeiter im BdG benannt. Eine gleichzeitige Tätigkeit als Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für Datenschutzangelegenheiten und KRM-Beauftragte bzw. KRM-Beauftragter ist nicht zulässig (vgl. Kapitel 2.3.2).

Für die **Operativen Services (OS)** liegt auf lokaler Ebene die Verantwortung für das KRM bei der Vorsitzenden bzw. dem Vorsitzenden der Geschäftsführung der AA (VG). Die Federführung für Kundenreaktionen, die im Zusammenhang mit originären Entscheidungen des OS entstehen, übernimmt grundsätzlich die AA, in der die Arbeitnehmer-Kundin bzw. der Arbeitnehmer-Kunde ihren bzw. seinen Wohnsitz oder die Arbeitgeber-Kundin bzw. der Arbeitgeber-Kunde ihren bzw. seinen Betriebssitz hat. D.h., das KRM der AA erfasst den Vorgang in der KRM-IT-Anwendung, holt die Stellungnahme des OS ein, antwortet der Kundin oder dem Kunden und trägt das Ergebnis in die KRM-IT-Anwendung ein. Innerhalb des OS hat in der Regel deren Geschäftsführung (GOS) die Verantwortung für den KRM-Prozess und die fachliche Richtigkeit der Stellungnahme. Soweit eine Kundenreaktion, die den OS betrifft, unmittelbar im OS eingeht, erstellt der OS die Stellungnahme und leitet diese an das KRM der AA des Wohn- bzw. Betriebssitzes der Kundin oder des Kunden weiter. Dies gilt auch für Erinnerungen.

Für Kundenreaktionen zur **Arbeitnehmerüberlassung** ist das KRM der AA am Sitz des zuständigen OS federführend. Auf der Internetseite der BA ist eine Übersicht der zuständigen OS-Teams veröffentlicht. Bei Kundenreaktionen zur Arbeitnehmerüberlassung ist zwischen OS und GR23 keine Zwischenebene zuständig. Die RD ist nicht einzubeziehen.

Zuständig für Kundenreaktionen im **Arbeitsmarktzulassungsverfahren (AMZ)** ist das KRM der ZAV. Die RD ist nicht einzubeziehen. In Einzelfällen mit grundsätzlicher Bedeutung oder erkennbaren Risiken bezieht die ZAV eigenständig INT24 ein. Kundenreaktionen, die an die Zentrale gerichtet sind, werden an KRMzentral übergeben. KRMzentral bindet dann bei der Beantwortung das KRM der ZAV ein, welches die örtliche Stellungnahme einholt. KRMzentral behält sich vor, die Bearbeitung einzelner Kundenreaktionen ohne grundsätzliche Bedeutung direkt an das KRM der ZAV abzugeben.

Kundenreaktionen zu **Vergabe- und Gutscheinmaßnahmen** werden an das Büro der Geschäftsführung der zuständigen Dienststelle zur weiteren Veranlassung gegeben. Die bzw. der Beschwerdeführende erhält lediglich eine Eingangsbestätigung, jedoch keine Auskunft über den Ausgang der Prüfung. Ansprechpartner bei Eskalationen sowie bei Eingaben ist die zuständige Dienststelle vor Ort und bei Petitionen der zuständige Bereich in der Zentrale. Ein- und Ausgangskanal für die Kommunikation mit den Beschwerdeführenden ist das jeweilige KRM.

Im **Rechtskreis SGB II** nehmen die VG der AA ihre Funktion als „Auftraggeberin oder Auftraggeber“ des gesetzlichen Auftrags gegenüber den gE wahr. Im Rahmen des KRM werden sie durch die Führungsberatung SGB II unterstützt. Diese beobachten die Entwicklungen in den gE und werten deren Berichte aus. Außerdem führen sie bei den von den gE erstellten Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben eine Qualitätssicherung vor der Weiterleitung an die RD durch.

3.3 gemeinsame Einrichtungen

Das KRM im Rechtskreis SGB II folgt den allgemeinen Zielen und Strukturen des KRM im Rechtskreis SGB III. Das KRM der BA ist im Rechtskreis SGB II auf eine enge Zusammenarbeit mit den gE angewiesen. Im Rahmen der Gewährleistungsverantwortung ist sicherzustellen, dass den berechtigten Anliegen der Kundinnen und Kunden zeitnah abgeholfen wird.

Die gE sind im Rechtskreis SGB II in der Regel Ausgangs- und Endpunkt von Kundenreaktionen. Die gE nehmen die Aufgaben der AA als Träger der Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende wahr (§ 44b Abs. 3 Satz 1 SGB II). Die AA sind aufgefordert, in der Trägerversammlung darauf hinzuwirken, dass KRM-Qualitätsstandards eingeführt und nachgehalten werden.

Die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer der gE entscheidet in eigener Zuständigkeit, wem die Funktion einer oder eines KRM-Beauftragten in der gE übertragen wird. Eine gleichzeitige Tätigkeit als behördliche Datenschutzbeauftragte bzw. behördlicher Datenschutzbeauftragter und KRM-Beauftragte bzw. KRM-Beauftragter ist nicht zulässig (vgl. Kapitel 2.3.2).

3.4 Regionaldirektionen

Die Führungskräfte der RDen bzw. die von ihnen benannten KRM-Beauftragten haben über die in Ziff. 2.5 genannten Aufgaben hinaus folgenden Auftrag:

- Bearbeitung von Kundenreaktionen mit hohem Schwierigkeitsgrad, die nicht in den AA und gE bearbeitet werden
- Bearbeitung bzw. Überprüfung von Stellungnahmen der AA und gE zu Petitionen und Eingaben und Weiterleitung an das BMAS
- Weiterleitung von Kundenreaktionen, für die die RD fachlich nicht zuständig ist, an die verantwortliche Organisationseinheit
- Auswertung der Kundenreaktionen und Einleitung der notwendigen Maßnahmen, z. B. Herantragen von optimierungsbedürftigen Geschäftsprozessen bzw. einer mit Defiziten in der Kundenorientierung behafteten Dienstleistungserbringung an den zuständigen fachlichen Bereich
- Ausübung der Fachaufsicht über das KRM der AA im Rechtskreis SGB III
- Steuerung und Koordination des KRM der AA und der gE im Rechtskreis SGB II
- Prüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards in den AA und in den gE; bei Bedarf Vereinbarung von Steuerungsmaßnahmen
- Kontrolle der Listenauszüge zu den Zugriffen auf die E-AKTE nach Aufforderung durch KRMzentral
- Organisieren eines in der Regel jährlichen fachlichen Erfahrungsaustausches mit den AA und – soweit diese sich daran beteiligen wollen – mit den gE
- Sichern der Qualität und der Vollständigkeit der Eintragungen in der KRM-IT-Anwendung.

Im Interesse einer hohen Kundenzufriedenheit haben die RDen die Möglichkeit, bei berechtigten Anliegen der Kundinnen und Kunden Abhilfe zu schaffen, indem sie die Entscheidungen der AA und gE prüfen und ggf. eine Korrektur anregen.

3.5 Zentrale Auslands- und Fachvermittlung

Der ZAV obliegt die Erstellung von Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben, die den übertragenen Aufgabenkreis betreffen sowie die Weiterleitung der Stellungnahmen an KRMzentral und die eigenständige Beantwortung von Beschwerden. Das KRM der ZAV ist aufbauorganisatorisch dem Büro der Geschäftsführung der ZAV zugeordnet.

3.6 Familienkasse

Die Bearbeitung der Kundenreaktionen erfolgt grundsätzlich dezentral in den regionalen FamKa.

KRMzentral arbeitet fachlich inhaltlich eng mit der FamKa-Direktion zusammen, insbesondere bei grundsätzlichen rechtlichen oder geschäftspolitischen Fragen.

Beschwerden, die von Mitgliedern des Bundestages oder Landtages eingehen, werden von der FamKa-Direktion bearbeitet.

Bei der Bearbeitung einzelner Kundenreaktionen kann KRMzentral individuelle Abhilfen und Korrekturen anregen.

In der **FamKa-Direktion** ist das KRM im Fachbereich 32 - Prozesse angesiedelt. Die Leiterinnen und Leiter der **regionalen FamKa** benennen eine KRM-Beauftragte oder einen KRM-Beauftragten.

3.7 Ärztlicher Dienst

3.7.1 Kundenreaktionen in Zusammenhang mit dem Ärztlichen Dienst

Bei Beschwerden, die die Arbeit des Ärztlichen Dienstes (ÄD) betreffen, ist Folgendes zu beachten:

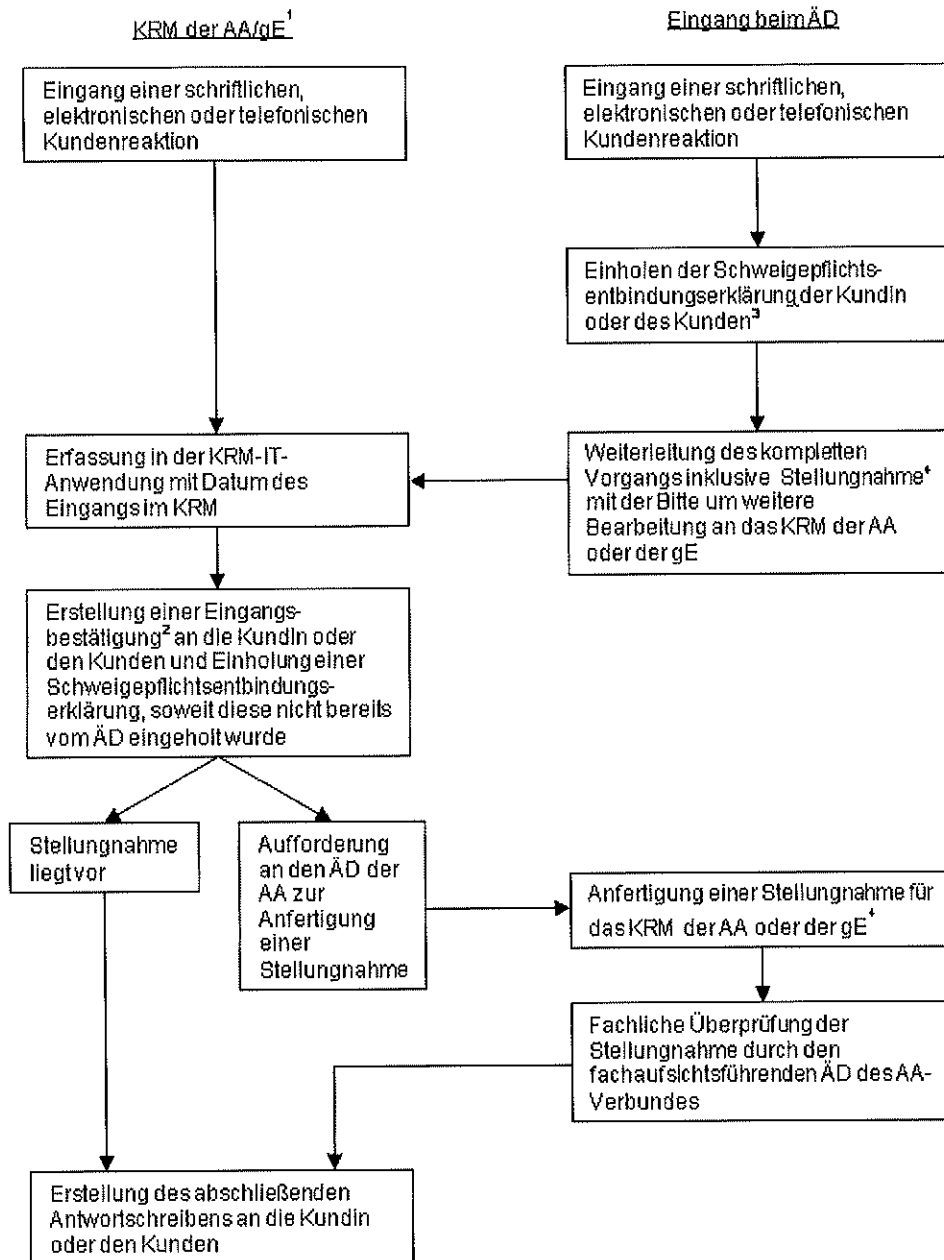
Ein ärztliches Gutachten hat nicht den Charakter eines Verwaltungsaktes. Richtet sich die Kundenreaktion gegen einen Verwaltungsakt, z. B. einen Bescheid, dem ein ärztliches Gutachten zugrunde liegt, ist die Rechtsbehelfsstelle des verantwortlichen Teams des OS für die Bearbeitung des Widerspruches verantwortlich. Eine Erfassung in der KRM-IT-Anwendung ist in diesem Fall nicht erforderlich.

Richtet sich die Kundenreaktion gegen das Verhalten von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern des ÄD, ist diese über die Dienstaufsicht innehabende bzw. den Dienstaufsicht innehabenden VG der AA an den IS Personal abzugeben. Der Vorgang ist in der KRM-IT-Anwendung zu erfassen und mit dem Ergebnis „keine Bewertung“ abzuschließen.

Geht die Beschwerde unmittelbar beim KRM ein, ist im Hinblick auf Art. 7 Abs. 1 DSGVO eine Erklärung zur Schweigepflichtsentbindung der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers durch das KRM einzuholen. Weigert sich die Kundin bzw. der Kunde, den ÄD von der Schweigepflicht zu entbinden, beendet KRM den Vorgang.

Muss zunächst die Schweigepflichtsentbindungserklärung für den ÄD abgewartet werden, gilt das Datum des Eingangs der Erklärung als Eingangsdatum und ist maßgebend für die Bearbeitungsdauer der Kundenreaktion.

Ablaufschema bei fachlichen Beschwerden über den Ärztlichen Dienst



¹ Der Ablauf ist für SGB II-Kundinnen und Kunden nur dann relevant, wenn die Dienstleistung von der gE eingekauft worden ist.

² Bei Einholen der Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht (KRM) durch den ÄD ist eine Eingangsbestätigung an die Kundin oder den Kunden durch KRM nicht erforderlich.

³ Weigert sich die Kundin oder der Kunde, den ÄD von der Schweigepflicht zu entbinden, erfolgt die abschließende Bearbeitung durch den ÄD.

⁴ Die Bearbeitung der Stellungnahme durch den ÄD hat grundsätzlich innerhalb von 10 Arbeitstagen zu erfolgen. (vgl. Qualitätsmanagementhandbuch des ÄD, Punkt 10.3.)

3.7.2 Kundenreaktionen in Zusammenhang mit der Tätigkeit von Vertragsärztinnen und Vertragsärzten

3.7.2.1 Ablaufschema bei fachlichen Beschwerden in Zusammenhang mit der gutachterlichen Tätigkeit von Vertragsärztinnen und Vertragsärzten bzw. deren Angestellten

Der Ablauf erfolgt analog zum unter Ziffer 3.7.1 dargestellten Schema. Die Stellungnahme zu Vertragsarztprodukten ist jedoch von der Ärztin bzw. dem Arzt anzufordern, die bzw. der die Fachaufsicht wahrnimmt. Die Fachaufsicht wird dabei in der Regel von der organisationsbeauftragten hauptamtlichen Ärztin bzw. vom organisationsbeauftragten hauptamtlichen Arzt am jeweiligen Dienstort wahrgenommen.

3.7.2.2 Beschwerden in Zusammenhang mit dem persönlichen Verhalten der Vertragsärztinnen und Vertragsärzte bzw. deren Angestellten

Beschwerden, die das persönliche Verhalten einer Vertragsärztin oder eines Vertragsarztes bzw. von deren Angestellten betreffen, sind zur weiteren Veranlassung an die oder den VG der AA, die Sitz des zuständigen ÄD-Agenturverbundes ist, abzugeben, verbunden mit der Bitte, den zuständigen ÄD über das Ergebnis zu informieren. Die Abgabennachricht wird dem zuständigen ÄD-Verbund zur Kenntnis übermittelt mit dem Hinweis, dass es sich um eine verhaltensbezogene Beschwerde handelt. Vor Weiterleitung der Beschwerde an die oder den VG ist von der Kundin oder dem Kunden eine Schweigepflichts-entbindungserklärung einzuholen. Soweit Adressat der Beschwerde das KRM war, verbindet das KRM der für die Kundin oder den Kunden zuständigen AA die Einholung der Schweigepflichts-entbindungserklärung mit der Information über die Abgabe des Vorgangs.

Der Vorgang wird in der KRM-IT-Anwendung entsprechend einer Dienstaufsichtsbeschwerde abgeschlossen (vgl. Ziffer 2.6).

3.8 Berufspsychologischer Service

Der Berufspsychologische Service (BPS) hat ein eigenes Qualitätsmanagementsystem, in dem eine systematische Bearbeitung und Auswertung von Kundenreaktionen geregelt ist. In der Regel werden Kundenreaktionen mit den Beschwerdeführenden persönlich besprochen und geklärt.

Sollten Kundenreaktionen zur Dienstleistung des BPS im KRM der Dienststellen eingehen, so werden diese wie alle anderen Kundenreaktionen aufgenommen und erfasst. In der Regel werden diese Kundenreaktionen an den BPS zur abschließenden Bearbeitung weitergegeben. Sollte in Einzelfällen eine abschließende Antwort durch das KRM erfolgen und eine Stellungnahme des BPS erforderlich sein, muss analog zum ÄD bei der oder dem Beschwerdeführenden eine Schweigepflichts-entbindungserklärung eingeholt werden.

3.9 Inkasso

Sofern ausschließlich der Aufgabenbereich Inkasso betroffen ist, obliegt die abschließende Bearbeitung der Kundenreaktion dem KRM an den Standorten des Inkasso-Services.

Ist ausschließlich der Aufgabenbereich Inkasso der FamKa betroffen, obliegt die abschließende Bearbeitung der Kundenreaktionen dem KRM des Inkasso-Services der Familienkasse.

Bei Kundenreaktionen mit Anliegen verschiedener Rechtskreise oder Aufgabenbereiche erfolgt die abschließende Bearbeitung durch das KRM der AA/gE, RD bzw. FamKa mit Zuarbeit der Inkasso-Standorte.

Die Inkasso-Standorte nutzen zur Bearbeitung ebenfalls die KRM-IT-Anwendung.

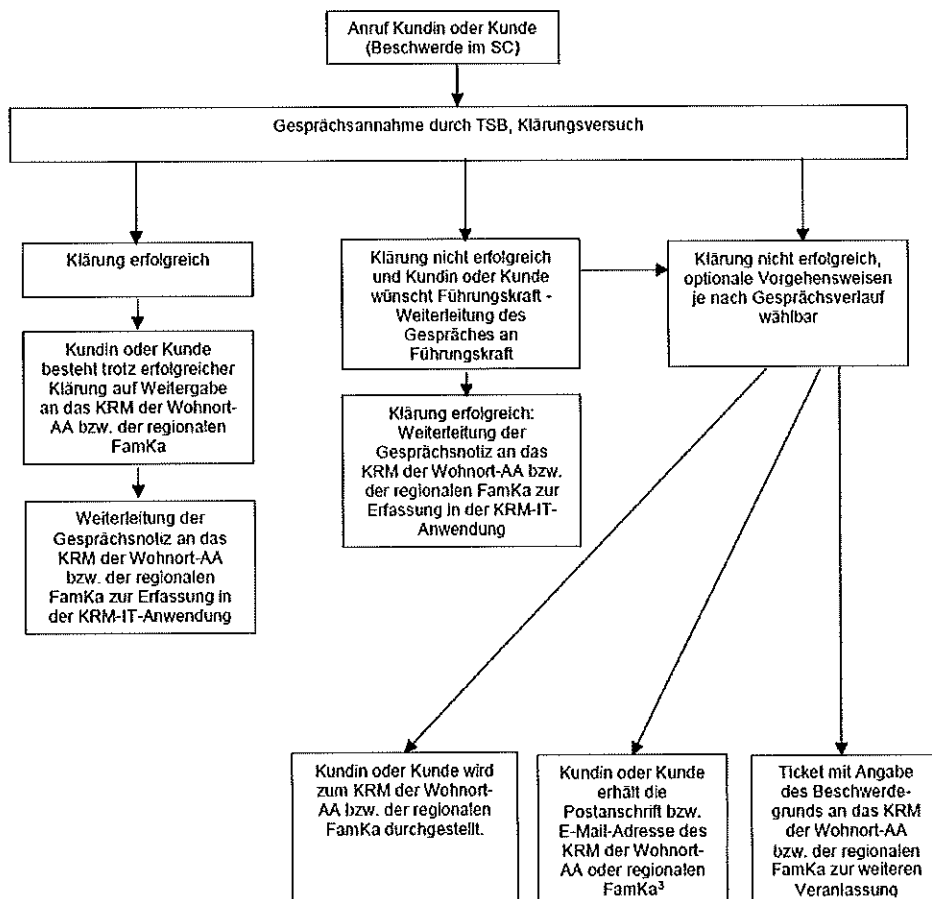
3.10 Service Center

Beschwerden, die die Arbeit, die Erreichbarkeit bzw. das Mitarbeiterverhalten des SC betreffen, werden nach den folgenden Ablaufschemen bearbeitet.

Die Beschwerden im Aufgabenbereich der FamKa werden mit Zuarbeit der betroffenen SC abschließend durch das KRM der regionalen FamKa bearbeitet.

Das KRM der regionalen FamKa nutzt zur Bearbeitung dabei die KRM-IT-Anwendung.

3.10.1 Ablaufschema – Bearbeitung einer telefonischen Beschwerde im SC (SGB III bzw. FamKa), die die Arbeit oder das Mitarbeiterverhalten¹ der AA oder FamKa betrifft²:



Rechtskreis SGB II

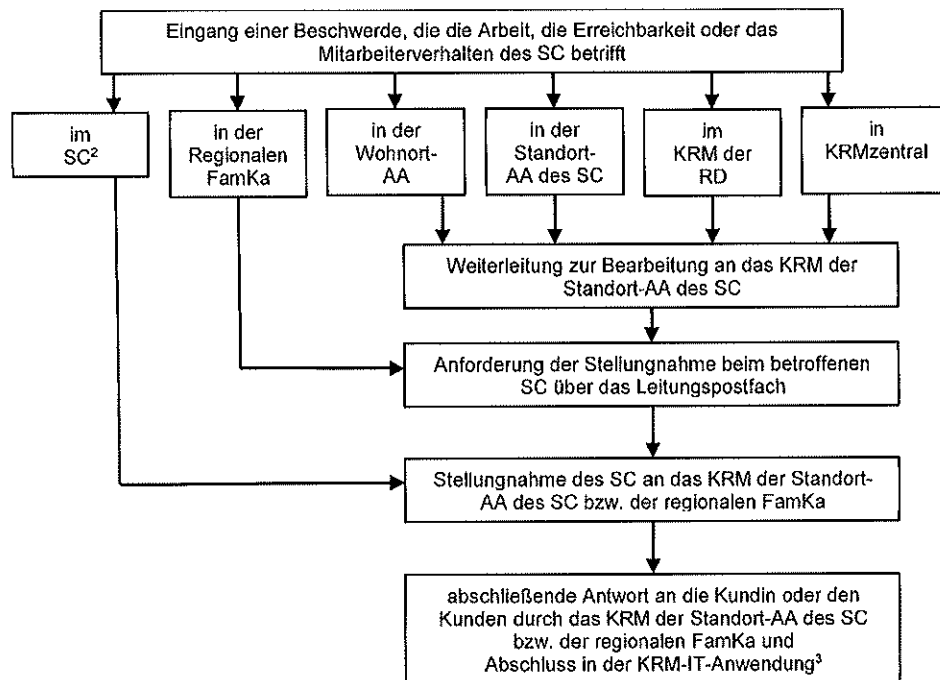
Die SC SGB II legen das Verfahren mit den einzelnen gE individuell fest.

¹ Das Schema gilt nicht für Dienstaufsichtsbeschwerden.

² Hinweis: Beschwerden bei nicht eingehaltenen Rückrufen: siehe Ablaufschema unter 3.10.3

³ SGB III: Telefonnummer des KRM kann entsprechend dem Eintrag im Dienstleistungskatalog im Informationsportal des SC herausgegeben werden.

3.10.2 Ablaufschema – Bearbeitung einer Beschwerde, die die Arbeit, die Erreichbarkeit bzw. das Mitarbeiterverhalten¹ des SC betrifft (SGB III bzw. FamKa)



Kann eine Beschwerde keiner konkreten Mitarbeiterin bzw. keinem konkreten Mitarbeiter zugeordnet werden, ist das KRM der Wohnortdienststelle der bzw. des Beschwerdeführenden zuständig.

Rechtskreis SGB II

Die SC SGB II legen das Verfahren mit den einzelnen gE individuell fest.

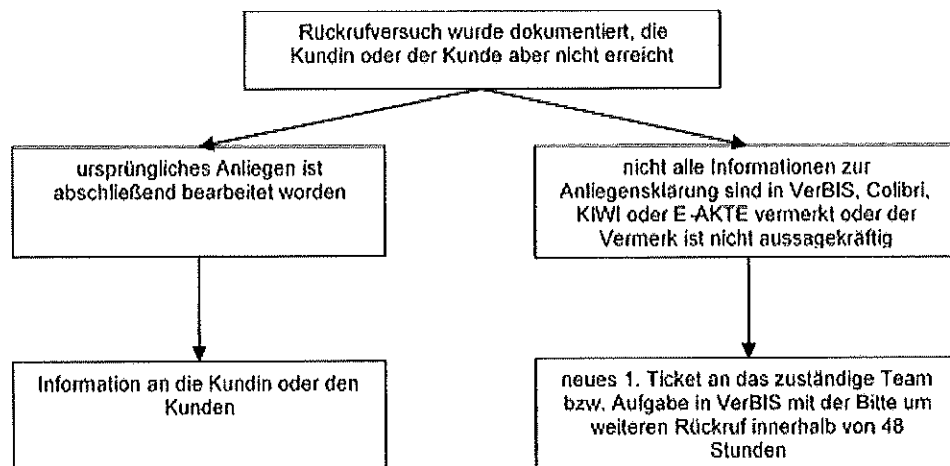
¹ Das Schema gilt nicht für Dienstaufsichtsbeschwerden.

² TSB nimmt Gespräch entgegen, Klärungsversuch → Klärung nicht erfolgreich → Weiterleitung an TL SC zur Klärung
 → Klärung nicht erfolgreich → weiter gemäß Schema
 → Klärung erfolgreich → Weiterleitung der Gesprächsnotiz an das KRM der Standort-AA für das SC, das den Beschwerdeanruf entgegengenommen hat bzw. der regionalen Familienkasse zur Erfassung in der KRM-IT-Anwendung.

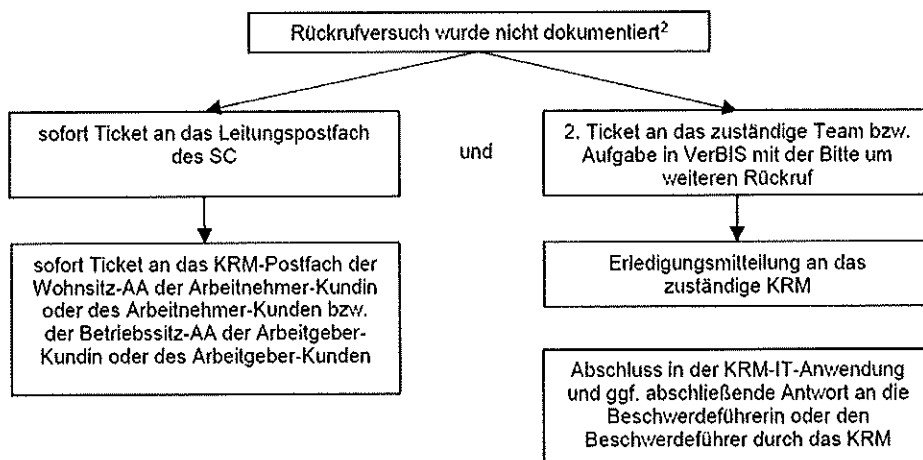
³ Die Beantwortung von Vorstandsbeschwerden erfolgt nach Anforderung der Stellungnahme beim betroffenen SC durch KRMzentral.

3.10.3 Ablaufschema – Bearbeitung einer Beschwerde über einen nicht eingehaltenen Rückruf (SGB III und FamKa)

Rückrufversuch wurde dokumentiert¹:



Rückrufversuch wurde nicht dokumentiert²:



¹ Es handelt sich nicht um eine erfassungsrelevante Beschwerde.

² Es handelt sich um eine erfassungsrelevante Beschwerde.

4 Verfahren bei Anträgen an die Schlichtungsstelle nach dem Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen

Menschen mit Behinderungen und Verbände können bei der Schlichtungsstelle nach dem Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGG) einen Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens stellen. Zuständig ist die Schlichtungsstelle für Streitigkeiten über Verstöße gegen das Benachteiligungsverbot sowie gegen die Verpflichtung zur Herstellung von Barrierefreiheit. Die Schlichtungsstelle nach § 16 BGG ist bei der oder dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen eingerichtet. Die oder der Beauftragte gehört zum Geschäftsbereich des BMAS.

Soweit die BA beteiligt ist, wird sie über die Beschwerde in Kenntnis gesetzt und erhält die Möglichkeit innerhalb eines Monats Stellung zu nehmen bzw. Abhilfe zu schaffen.

Die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer erhält die schriftliche Stellungnahme der BA und hat einen Monat Zeit zur Gegenäußerung.

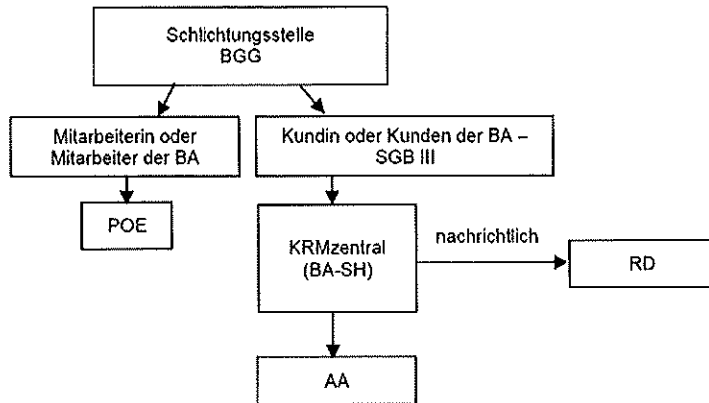
Die Schlichtungsstelle hat daraufhin einen Monat Zeit, schriftlich einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten; ggf. kann vorher ein Schlichtungsgespräch anberaumt werden.

Ein- und Ausgangskanal von und zur Schlichtungsstelle ist KRMzentral.

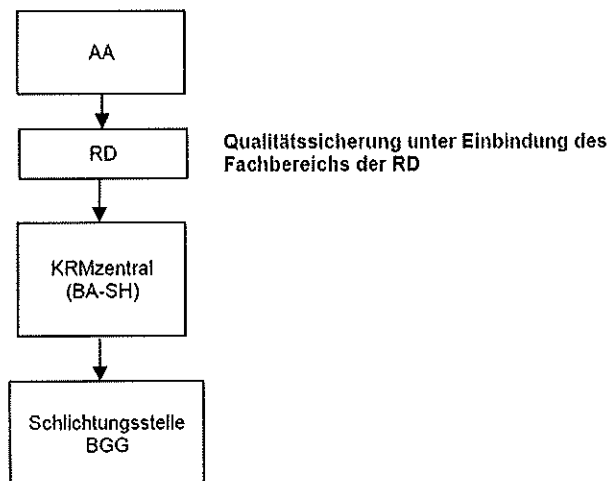
Sofern von der Schlichtungsstelle eine Nachbesserung von der BA gefordert wird, wird der Fachbereich Rehabilitation der Zentrale (GR31) zur Qualitätssicherung durch KRMzentral beteiligt. Voraussetzung dafür ist, dass der Schlichtungsgegenstand fachliche Aspekte (z. B. zur Förderung) betrifft. Dies ist nicht gegeben, soweit es sich z. B. um infrastrukturelle Belange handelt. Die Zulieferung an den Fachbereich erfolgt mindestens eine Woche vor Ablauf der Äußerungsfrist.

Der Ablauf stellt sich wie folgt dar:

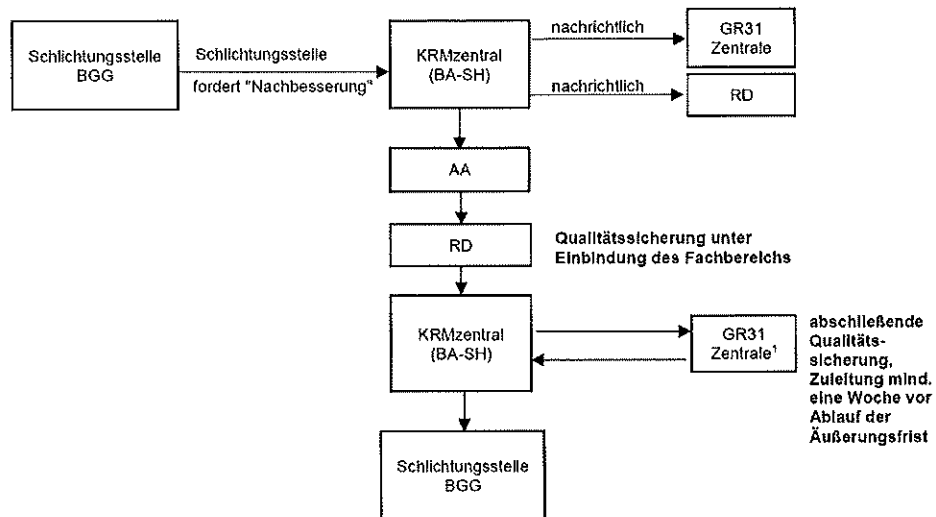
4.1 Einholen der Stellungnahme



4.2 Rücklauf der Stellungnahme



4.3 Ablauf bei „Nachbesserungswunsch“ der Schlichtungsstelle



¹ GR31 wird eingeschaltet, sofern es sich um fachliche und nicht um z.B. infrastrukturelle Belange handelt.

5 Geschäftsprozesse KRM

Da Kundinnen und Kunden einen Anspruch auf eine schnelle und qualitativ hochwertige Bearbeitung ihrer Anliegen haben, wurden die wesentlichen Arbeitsprozesse im KRM einheitlich gestaltet und den Dienststellen mit dem Geschäftsprozessmodell (GPM) zur Verfügung gestellt.

Es liegen folgende modellierte Geschäftsprozesse vor:

- KRM SGB II in den RDen durchführen
- KRM SGB II in den gE durchführen
- Petitionen/Eingaben im Rechtskreis SGB II bearbeiten
- KRM SGB III in den RDen durchführen
- KRM SGB III in den AA durchführen
- Petitionen/Eingaben im Rechtskreis SGB III bearbeiten
- KRM in den Familienkassen durchführen
- Petitionen/Eingaben in den Familienkassen bearbeiten

6 Begriffsdefinitionen und Aufgabenabgrenzung

6.1 Begriffsdefinitionen

Begriff	Definition
Kundin bzw. Kunde	• Empfängerin oder Empfänger von Dienst- und/oder Geldleistungen • Arbeitnehmerinnen oder Arbeitnehmer, Arbeitgeberinnen oder Arbeitgeber, Verbände und Institutionen • für die Kundin oder den Kunden kann sich mit entsprechender Vollmacht ein Dritter einsetzen (z.B. Rechtsanwältin oder Rechtsanwalt)
Kundenreaktion	• jede Art der Mitteilung (schriftlich, elektronisch, telefonisch oder persönlich) • eine negative oder positive Bewertung seitens der Kundin oder des Kunden • hat ggf. Auswirkungen auf die Erbringung der Dienstleistungen der BA • zeigt ggf. das Verhalten von Mitarbeitenden der BA auf
Beschwerde	• Artikulation von Unzufriedenheit, die gegenüber der BA mit dem Zweck geäußert wird, auf ein subjektiv als schädigend oder nachteilig empfundenes Verhalten bzw. Entscheidung aufmerksam zu machen • man will Wiedergutmachung erreichen und/oder • eine Änderung des kritisierten Verhaltens bewirken • man erinnert an die Erledigung eines Antrags oder einer Anfrage (Erinnerung) • Verwendung des Begriffs „Beschwerde“ ist nicht erforderlich
Lob	• positive Meinungsäußerung aus eigenem Antrieb • Ausdruck einer hohen Zufriedenheit mit Leistung oder Verhalten • geht deutlich über höfliche Kommunikation hinaus
Idee/Anregung	• Meinungsäußerung, mit konkretem Hinweis auf Möglichkeiten zur Verbesserung von Produkten, Serviceleistungen und/oder Prozessen • kein Ausdruck von Unzufriedenheit
Folgereaktion	• eine Kundin oder ein Kunde wendet sich erneut trotz bereits umfassender und abgeschlossener Bearbeitung seines bzw. ihres Anliegens in derselben Sache an die BA

Begriff	Definition
Eingabe	- jemand wendet sich mit Bitten oder Beschwerden an eine staatliche Stelle, z.B. Ministerien oder Bundesrechnungshof - der Deutsche Bundestag ist hier nicht Adressat
Petition	jemand wendet sich mit Bitten oder Beschwerden an den Deutschen Bundestag (Petitionsausschuss, Artikel 17 Grundgesetz – (GG))
Fachliche Anfrage grundsätzlich oder geschäftspolitischer Art	eine Kundin oder ein Kunde bittet um Auskunft bzw. Information, die grundsätzliche oder geschäftspolitische Themenfelder der BA betreffen (Aufgabe des fachlich zuständigen Bereichs in den Dienststellen mit Ausnahme von KRMzentral)

6.2 Begründete Beschwerden

Begründet sind Beschwerden, bei denen

- a) die angegriffene Entscheidung bzw. Maßnahme inhaltlich fehlerhaft war oder
- b) dem Kundenanliegen ganz oder teilweise entsprochen wurde, obwohl die ursprüngliche Entscheidung rechtsfehlerfrei war und neue Tatbestände erst nachträglich – im Rahmen der Beschwerde – bekannt wurden oder
- c) von der BA gesetzte Standards zur Bearbeitungsdauer nicht eingehalten wurden, die Kundinnen bzw. Kunden ihre Mitwirkungspflichten aber vollständig erfüllt haben oder
- d) berechtigte Kritik geübt wird an bzw. am
 - der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters
 - Verhalten der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters
 - organisatorisch bedingten Gegebenheiten oder Abläufen
 - Online-Produkte
 - Sonstigem.

zu Buchstabe a)

Eine Entscheidung bzw. Maßnahme ist inhaltlich fehlerhaft, wenn sie gegen materielles oder formelles Recht verstößt.

Eine begründete Beschwerde liegt hier vor, wenn erst durch die Beschwerde der Kundin oder des Kunden eine nicht korrekte Rechtsanwendung oder ein Bearbeitungsfehler einer AA/einer gE/einer regionalen FamKa aufgedeckt und entsprechend korrigiert wird.

zu Buchstabe b)

Bei der Zuordnung, ob eine Beschwerde begründet oder unbegründet ist, muss immer von der Kernfrage ausgegangen werden:

Hat sich durch das Einlegen der Beschwerde an der Entscheidung bzw. der Arbeits- oder Verhaltensweise etwas geändert? (z.B. Angebot einer Alternativlösung, Wechsel der zuständigen Vermittlungsfachkraft)

Wird diese Frage bejaht, so ist die Beschwerde begründet.

zu Buchstabe c):

Ob eine Beschwerde in Bezug auf die Bearbeitungsdauer begründet ist, bedarf letztlich einer Einzelfallprüfung. Hilfsweise kann aber beim Überschreiten der nachstehenden Bearbeitungszeiten von einer begründeten Beschwerde ausgegangen werden.

- **Arbeitslosengeld (SGB III)**

Richtschnur für eine angemessene Bearbeitungsdauer sind 20 Arbeitstage nach Vorliegen der vollständigen Antragsunterlagen.

- **Leistungen zum Lebensunterhalt (SGB II)**

Die Bearbeitungsdauer sollte nach Vorliegen der vollständigen Antragsunterlagen nicht länger als 14 Arbeitstage betragen.

- **Leistungen der FamKa**

- **Antrag auf Kindergeld (EStG ohne züR)**

Entscheidungen über Kindergeldanträge (steuerlich ohne züR und BKGG) sollten innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang entscheidungsreifer Antragsunterlagen getroffen werden.

- **Antrag auf Kindergeld (EStG züR inkl. BKGG)**

Entscheidungen über Kindergeldanträge sollten innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Eingang entscheidungsreifer Antragsunterlagen getroffen werden.

- **Antrag auf Kinderzuschlag**

Entscheidungen über Anträge auf Kinderzuschlag sollten innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Eingang entscheidungsreifer Antragsunterlagen getroffen werden.

- **Weitere Bearbeitungsvorgänge**

Diese Bearbeitungszeiten auch auf andere Bearbeitungsvorgänge, wie z. B. Nachweise, die im Rahmen von Überprüfungen des Anspruchs auf Kindergeld eingereicht werden, anzuwenden, ist nicht zielführend. Hier kann den regionalen Familienkassen für alle Aufgabengebiete eine Bearbeitungszeit von 30 Arbeitstagen eingeräumt werden.

zu Buchstabe d):

Kritik ist berechtigt, wenn das Anliegen durch die BA beeinflusst bzw. erledigt werden kann.

Hier ist Mitarbeiterverhalten, einschließlich Rückrufverhalten, zu erfassen, soweit es zu Recht kritisiert wird, ohne dass objektiv eine Dienstaufsichtsbeschwerde vorliegt.

Mitarbeiterverhalten umfasst die Bereiche Kommunikation, Umgangsformen, Zuverlässigkeit, Einsatzbereitschaft, Bemühen/Engagement und das Rückrufverhalten.

Organisationsbedingte Gegebenheiten/Abläufe sind:

- Öffnungs- und Servicezeiten
- Gestaltung der Empfangs- und Wartebereiche/Leitsystem
- Wartezeiten in der Dienststelle
- Bauliche Gegebenheiten
- Terminierung (Terminvergabe/Terminabsage)
- Organisationsbedingter Vermittler-/Beraterwechsel
- Telefonische Erreichbarkeit
- Störung im Zahlungsverkehr.

6.3 Aufgabenabgrenzung

Die Kundenreaktionen, die ausschließlich eines der nachfolgenden Anliegen enthalten, liegen nicht im Zuständigkeitsbereich des KRM.

Thema	Definition	verantwortlich
Anträge nach dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG)	• Auskunftersuchen (Schreiben, E-Mails und Anrufe) im Sinne des IFG (Zugang zu amtlichen Informationen)	Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner IFG der jeweiligen Dienststelle
Datenschutz	• Kundenäußerung zum Sozialdatenschutz	Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für Datenschutzangelegenheiten der AA/regionalen FamKa. Die gE regeln die Verantwortung in eigener Zuständigkeit. <u>Datenschutzbestimmungen der BA</u> (Punkt 9.4.2)
	• Anfragen nach DSGVO zu den persönlichen Daten, die nicht die Speicherung in der KRM-IT-Anwendung betreffen	Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für Datenschutzangelegenheiten der AA/regionalen FamKa. Die gE regeln die Verantwortung in eigener Zuständigkeit, vgl. <u>Datenschutzbestimmungen der BA</u> (Punkt 9.4.2).
	• Anfragen nach DSGVO zu den bei KRM gespeicherten Daten	Eingang bei KRMzentral: RCE-Recht KRM-Beauftragte der AA/gE bzw. regionale FamKa

Thema	Definition	verantwortlich
Dienstaufsichtsbeschwerde	Beschwerde, mit der das persönliche Verhalten von Beamten bzw. Angestellten gerügt wird	zuständiger IS-Personal (SGB III bzw. FamKa); Geschäftsführerin oder Geschäftsführer der gE (SGB II) ¹
Complianceverstöße wie z.B. Korruption und sonstige dolose bzw. strafbare Handlungen	Kundenäußerungen und Hinweise, die die missbräuchliche Nutzung eines öffentlichen Amtes zum eigenen privaten Vorteil oder zugunsten Dritter (u.a. Vorteilsannahme/Bestechung) oder sonstige dolose Handlung z.B. Betrug, Untreue, Nötigung, sexuelle Belästigung usw. durch Beschäftigte der BA oder den gE aufzeigen. (<u>Weisung 202011016 vom 26.11.2020 – Umgang mit Straftaten und sonstigen dolosen Handlungen in der BA und in den gE</u>) sowie Verstöße gegen den <u>Verhaltenskodex</u> der BA aufzeigen	Fachbereich Compliance im Bereich RCE der Zentrale
Leistungsmissbrauch	- Mitteilungen, die Hinweise enthalten, dass eine Kundin oder ein Kunde zu Unrecht Sozialleistungen erhält, weil sie bzw. er nicht alle Tatsachen bzw. Änderungen in den Verhältnissen angibt, die für die Leistungsgewährung erheblich sind - Ordnungswidrigkeiten/Straftaten	verantwortlicher Fachbereich des OS, der gE bzw. regionale FamKa

¹ Richtet sich die Dienstaufsichtsbeschwerde gegen ein Mitglied der Geschäftsführung einer AA oder die Geschäftsführerin oder den Geschäftsführer einer gE (die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter der BA ist), ist der IS Personal der RD verantwortlich bzw. bei AT-Kräften der Bereich POE 4 der Zentrale. Handelt es sich um eine kommunale Mitarbeiterin oder einen kommunalen Mitarbeiter, so ist die Beschwerde mit Verweis auf die Zuständigkeit der vorgesetzten Einheit (z.B. Landrätin bzw. Landrat) an die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer zurückzugeben.

Thema	Definition	verantwortlich
Wider- spruch/ Einspruch	• ein Widerspruch i. S. d. § 83 Sozialgerichtsgesetz bzw. ein Einspruch im Sinne § 347 Abgabenordnung liegt vor, wenn sich aus dem Schriftstück der Kundin oder des Kunden ergibt, dass sie bzw. er sich durch den Verwaltungsakt (z. B. schriftlicher Bescheid) beeinträchtigt fühlt und eine nochmalige Überprüfung anstrebt • muss nicht zwingend als Widerspruch/Einspruch gekennzeichnet sein	Rechtsbehelfsstelle des OS/der gE bzw. regionale FamKa
Befangen- heitsantrag	• Äußerung der Besorgnis der Befangenheit bzgl. einer unparteilichen Amtsausübung (vgl. § 17 SGB X)	Leiterin bzw. Leiter der Behörde (VG AA, GF gE bzw. Leitung der regionalen FamKa)

Hinweis: Petitionen und Eingaben von Beschäftigten der BA werden vom BMAS dem Bereich POE der Zentrale zur Bearbeitung zugeleitet.

7 Ausstattung

7.1 Flyer, Meinungskarten und Plakate

Die von KRMzentral konzipierten Meinungskarten, Flyer und Plakate sind Bestandteil eines aktiven Kundenreaktionsmanagements. Über diesen Kommunikationskanal erhalten Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, Anregungen, Lob und Kritik schriftlich oder mittels QR-Codes elektronisch zu äußern.

Die Bestellung ist über BA-DIS mit der Artikelnummer 101398 für Flyer, der Artikelnummer 400677 für Meinungskarten und der Artikelnummer 100791 für das Plakat möglich.

7.2 Aufsteller

Die Dienststellen sind in der Grundausstattung mit Aufstellern versorgt worden. Neu- oder Ersatzbeschaffungen erfolgen in dezentraler Verantwortung. Dabei gelten folgende Mindestvoraussetzungen: Anbringungsmöglichkeit für ein Plakat, Halterung für die Meinungskarten/Flyer, verschließbarer Briefkasten, Schreibfläche.

8 Qualifizierung und Kompetenzerwerb

8.1 Training „Kundenreaktionsmanagement - Professioneller Umgang mit Kundenreaktionen (Basis)“

Das Training „Kundenreaktionsmanagement - Professioneller Umgang mit Kundenreaktionen (Basis)“ ist im Rahmen des dezentralen Einarbeitungsprogramms für neu angesetzte KRM-Beauftragte im Rechtskreis SGB III und in den regionalen FamKa im Grundprogramm vorzusehen. Für die KRM-Beauftragten in den gemeinsamen Einrichtungen wird die Teilnahme empfohlen. Nähere Einzelheiten können der Modulinformation in der BA-Lernwelt entnommen werden.

8.2 Training „Bearbeiten von Petitionen und Eingaben“

Um den Ansprüchen des BMAS und des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestags an Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben gerecht zu werden, bietet das Training „Bearbeiten von Petitionen und Eingaben“ eine Einführung in die Thematik für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, die mit der Erstellung, Prüfung, Überarbeitung und Weiterleitung von Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben betraut sind.

Ergänzt wird das Präsenztraining durch ein **webbasiertes Selbstlernmodul** in der BA-Lernwelt, das als Vorbereitung auf das Seminar und ggf. zur späteren Verstetigung und zum Lerntransfer genutzt werden kann.

8.3 Arbeitshilfen zur KRM-IT-Anwendung

Unterlagen und Lernhilfen zur KRM-IT-Anwendung stehen im KRM-Board unter dem Reiter Informationen - KRM-IT zur Verfügung.

8.4 Kundenorientierung und kommunikative Kompetenz

Neben den Fachkenntnissen und dem Beherrschen der IT-Fachanwendungen kommt der Kundenorientierung und kommunikativen Kompetenz eine besondere Bedeutung zu. Ob sich die Kundin oder der Kunde im Beschwerdefall ernst genommen fühlt, eine einvernehmliche Lösung erreicht werden kann und somit Kundenzufriedenheit entsteht, entscheidet sich im Wesentlichen dadurch, wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insbesondere auf eine Kundenbeschwerde reagieren. Daher kommt bereits dem ersten Kontakt mit der Kundin oder dem Kunden im Rahmen der Beschwerde eine zentrale Bedeutung zu. Insofern ist es wichtig, alle Mitarbeitenden auf Beschwerdesituationen vorzubereiten und ihnen die für eine erfolgreiche Bewältigung dieser Kontakte erforderlichen Qualifikationen zu vermitteln.

Als Instrumente zur Stärkung der Kundenorientierung und der kommunikativen Kompetenz stehen insbesondere folgende Maßnahmen zur Verfügung:

- Einarbeitung am Arbeitsplatz einschl. Hospitation bei erfahrenen Kolleginnen und Kollegen
- Kommunikationstrainings u.a. zum richtigen Verhalten in Beschwerdekontaktsituationen
- Blended-Learning-Kurs „So kommuniziere ich wirkungsvoll.“

8.5 Auszubildende, Studierende, Trainees

Die Thematik KRM ist mit einer Hospitation im betrieblichen Ausbildungsplan für den **Ausbildungsberuf Fachangestellte für Arbeitsmarktdienstleistungen/ Fachangestellter für Arbeitsmarktdienstleistungen** enthalten (siehe „Ergänzende Hospitation in Verbindung mit individuellen Arbeitsaufträgen“ im „Betrieblichen Ausbildungsplan“).

In Abstimmung mit der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA) werden für **die Studierenden der Bachelor-Studiengänge** am Campus Mannheim und am Campus Schwerin Lehrveranstaltungen mit KRM-Bezug angeboten.

Die **Trainees** der BA werden im Rahmen eines Vortrags in der Führungsakademie der BA (FBA) über Ziele und Arbeitsweise des KRM informiert.

9 Kommunikation

9.1 Allgemeine Unmutsäußerungen/politische Meinungsäußerungen

Soweit Kundenreaktionen allgemeine Unmutsäußerungen und/oder politische Meinungen beinhalten, sollten diese Punkte nur kurz, freundlich und sachlich beantwortet werden. Im Hinblick auf politische Meinungsäußerungen ist darauf hinzuweisen, dass die BA zur Neutralität verpflichtet ist.

9.2 Eskalation von Kundenreaktionen

Grundsätzlich gilt, dass eine Kundenreaktion dort bearbeitet wird, wo sie ihren Entstehungsgrund hat, d.h. im Regelfall in der AA/gE/regionalen FamKa.

Kann bei emotionaler und/oder fachlicher Eskalation auf der Ebene der AA/gE oder der regionalen FamKa keine für die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer zufriedenstellende Lösung gefunden werden, so hat die oder der KRM-Beauftragte die Möglichkeit, das KRM der RD bzw. der FamKa-Direktion einzuschalten. Dieses prüft dann, ob es steuernd eingreift oder die Sache in eigener Zuständigkeit weiterbearbeitet und der Kundin oder dem Kunden antwortet. Bei fachlicher Eskalation bzw. unterschiedlicher fachlicher Auffassung klärt es die Fachfrage mit dem fachlich zuständigen Bereich ab.

Ist das Verhalten unangemessen bzw. die Forderung unberechtigt und zeigt sich die Kundin oder der Kunde nachhaltig uneinsichtig (z. B. trotz mehrerer Antwortschreiben der BA), so kann es berechtigt sein, der Kundin oder dem Kunden höflich aber unmissverständlich mitzuteilen, dass sie bzw. er zu ihrem bzw. seinem Anliegen keine weitere Nachricht erhalten wird. Es wird empfohlen, sich daran zu halten, um eine nicht zielführende Fortsetzung des Konfliktes zu vermeiden. Wenn die Kundin oder der Kunde einen neuen Sachvortrag in derselben Angelegenheit vorbringt, ist dieser im regulären KRM-Verfahren zu bearbeiten.

10 Berichtspflichten

Auswertungen und Berichte des KRM auf allen Ebenen sind ein wichtiges Element der Qualitätssicherung. In diesem Zusammenhang berichtet KRMzentral nach Ablauf des ersten Halbjahres dem Vorstand und nach Ablauf des Kalenderjahres dem Verwaltungsrat. Die Berichte basieren auf der Grundlage eigener Erkenntnisse sowie der Berichte der RDen, ZAV und FamKa. Die Berichterstattung bietet für den Vorstand und die Geschäftsbereiche der Zentrale die Möglichkeit, gezielt Maßnahmen der Gegensteuerung einzuleiten.

10.1 Berichtstabelle

10.1.1 AA, gE, FamKa und Inkasso

Berichtsempfänger	Berichtszeitraum	Berichtstermin
Verwaltungsausschuss AA ¹	Regelung vor Ort	1 x jährlich
Trägerversammlung gE	Regelung vor Ort	Regelung vor Ort
RD, FamKa-Direktion bzw. Inkasso BA-SH	Kalenderjahr	22. Januar jeden Jahres
RD, FamKa-Direktion bzw. Inkasso BA-SH	bei aktuellen, regionalen Themen	ad hoc

10.1.2 RD, ZAV, FamKa-Direktion und Inkasso BA-SH

Berichtsempfänger	Berichtszeitraum	Berichtstermin
KRMzentral	Kalenderjahr	1. Februar jeden Jahres
KRMzentral	bei aktuellen, regionalen Themen	ad hoc

10.2 Jahresberichte

Unabhängig davon, ob sie die KRM-IT-Anwendung der BA nutzen, berichten die gE an die RDen - soweit die Aufgaben der BA betroffen sind - über ihre Erkenntnisse der qualitativen Beschwerdeentwicklung.

10.2.1 Quantitativer Teil

Für die erforderlichen quantitativen Werte zum Jahresbericht steht den Dienststellen im KRM-Controlling-Cockpit eine feste Auswertung zur Verfügung.

¹ siehe Empfehlung des Verwaltungsrates zu den Aufgaben und der Aufgabenerledigung der Verwaltungsausschüsse

10.2.2 Qualitativer Teil

Der qualitative Teil der Auswertung hat hohe Bedeutung, da hierbei Schwachstellen und Mängel im System erkannt und entsprechende Gegenmaßnahmen initiiert werden können. Die qualitative Auswertung ist somit ein bedeutender Faktor für die mittelbare Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Die qualitative Auswertung für die Berichterstattung umfasst

- eine konkrete Beschreibung der Schwerpunkte von Kundenanliegen und der damit verbundenen systemischen Fehler,
- die gründliche Ursachenanalyse und
- die Herstellung des Bezugs zu den angebotenen Dienstleistungen der BA.

Bei der Analyse sind quantitative Abweichungen zwischen den Werten des abgelaufenen Kalenderjahres (Berichtszeitraum) und den Werten des davor liegenden Kalenderjahres von mehr als 20 Prozent detailliert zu begründen und die ergriffenen oder vorgesehenen Verbesserungsmaßnahmen darzustellen.

Im Bericht ist des Weiteren darzustellen, welchen Beitrag das KRM in den Dienststellen (RD/AA/gE/FamKa/Inkasso) zum Qualitätsmanagement geleistet hat.

Für die RDen ist als Anlage 2 ein Berichtsschema zu den „Qualitativen Aussagen“ beigelegt.

10.3 Ad-hoc-Berichte aus aktuellem Anlass (Frühwarnsystem/Risikomanagement)

Aus den Kundenreaktionen soll KRM möglichst frühzeitig Probleme, Konflikte und Risiken erkennen und damit den Führungskräften Gelegenheit verschaffen, rechtzeitig steuernd einzugreifen, um Eskalationen zu vermeiden. Die RDen, Inkasso BA-SH und die ZAV sollen daher Sachverhalte, die auf besondere Fallgestaltungen oder Problemlagen hinweisen, umgehend per E-Mail an KRMzentral berichten.

Die AA berichten den RDen, die regionalen FamKa der FamKa-Direktion und die Inkasso-Standorte an Inkasso BA-SH.

Die FamKa-Direktion arbeitet bei der Bearbeitung von individuellen Kundenreaktionen mit KRMzentral zusammen.

Problemlagen werden von der Geschäftsführung der FamKa-Direktion an den Vorstand der BA berichtet.

Bei übergreifendem bzw. überörtlichem Bedarf veranlasst KRMzentral Ad-hoc-Erhebungen.