

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	6
1 Auftrag und Ziel	8
2 Grundsätze für die Bearbeitung von Kundenreaktionen	9
2.1 Kundenreaktionsmanagement ist Führungsaufgabe	9
2.2 Qualitätsstandards der Bearbeitung	9
2.3 Beachtung des Datenschutzes	10
2.3.1 Auswirkungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)	10
2.3.2 Lesender Zugriff auf die E-AKTE	10
2.4 Ausgestaltung der Regelungen vor Ort.....	11
2.5 Stellung und Aufgaben der Beauftragten für das Kundenreaktionsmanagement.....	11
2.6 Erfassung von Kundenreaktionen	12
3 Aufgabenwahrnehmung in den Dienststellen	14
3.1 Zentrales Kundenreaktionsmanagement.....	14
3.2 Agenturen für Arbeit.....	14
3.3 gemeinsame Einrichtungen	15
3.4 Regionaldirektionen	15
3.5 Zentrale Auslands- und Fachvermittlung	16
3.6 Familienkasse	16
3.7 Ärztlicher Dienst.....	17
3.7.1 Kundenreaktionen in Zusammenhang mit dem Ärztlichen Dienst	17
3.7.2 Kundenreaktionen in Zusammenhang mit der Tätigkeit von Vertragsärztinnen und Vertragsärzten	19
3.8 Berufspsychologischer Service.....	19
3.9 Inkasso.....	20
3.10 Service Center	21

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	21
3.10.2	Ablaufschema – Bearbeitung einer Beschwerde, die die Arbeit, die Erreichbarkeit bzw. das Mitarbeiterverhalten des SC betrifft (SGB III bzw. FamKa)	22
3.10.3	Ablaufschema – Bearbeitung einer Beschwerde über einen nicht eingehaltenen Rückruf (SGB III)	23
4	Verfahren bei Anträgen an die Schlichtungsstelle nach dem Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen	24
4.1	Einholen der Stellungnahme	25
4.2	Rücklauf der Stellungnahme	25
4.3	Ablauf bei „Nachbesserungswunsch“ der Schlichtungsstelle.....	26
5	Geschäftsprozesse KRM	27
6	Begriffsdefinitionen und Aufgabenabgrenzung.....	28
6.1	Begriffsdefinitionen	28
6.2	Begründete Beschwerden	29
6.3	Aufgabenabgrenzung	31
7	Ausstattung	34
7.1	Flyer und Meinungskarten	34
7.2	Aufsteller.....	34
8	Qualifizierung und Kompetenzerwerb	35
8.1	Training „Kundenreaktionsmanagement - Professioneller Umgang mit Kundenreaktionen (Basis)“	35
8.2	Training „Bearbeiten von Petitionen und Eingaben“	35
8.3	Webbasiertes Selbstlernmodul zur KRM-IT-Anwendung	35
8.4	Kundenorientierung und kommunikative Kompetenz.....	36
8.5	Auszubildende, Studierende, Trainees	36
9	Kommunikation	37
9.1	Allgemeine Unmutsäußerungen/politische Meinungsäußerungen	37
9.2	Eskalation von Kundenreaktionen.....	37
9.3	Vorschlag für eine deeskalierende Kommunikationsstrategie	38
9.3.1	Musterablauf für den Regelfall	38
9.3.2	Umgang mit verbal aggressiven Kundinnen und Kunden	39
9.3.3	Umgang mit querulatorischen Personen	39

9.4 Umgang mit Bombendrohung oder Gewaltandrohung gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	40
10 Berichtspflichten.....	41
10.1 Berichtstabelle.....	41
10.1.1 AA, gE und FamKa	41
10.1.2 RD, ZAV und FamKa-Direktion	41
10.2 Jahresberichte.....	41
10.2.1 Quantitativer Teil	41
10.2.2 Qualitativer Teil	42
10.3 Ad-hoc-Berichte aus aktuellem Anlass (Frühwarnsystem/Risikomanagement)	42
10.4 Zusätzliche Berichtspflichten für gE, die die KRM-IT-Anwendung der BA nicht nutzen.....	42
11 Petitionen und Eingaben	44
11.1 Allgemeines.....	44
11.2 Arten von Petitionen.....	44
11.3 Erstellung von Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben	45
11.3.1 Allgemeines	45
11.3.2 Petitionen in den Rechtskreisen SGB II und SGB III	45
11.3.3 Eingaben in den Rechtskreisen SGB II und SGB III	49
11.3.4 Anforderungen an die Stellungnahme zu Petitionen und Eingaben in den Rechtskreisen SGB II und SGB III	50
11.3.5 Verfahren bei Petitionen und Eingaben zu spezifischen Aufgaben	52
11.3.6 Petitionen und Eingaben im Bereich der FamKa	57
12 Anlagen.....	60

Änderungshistorie

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

Version	Datum	Kapitel	Änderung

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Erläuterung
AA	Agentur(en) für Arbeit
ÄD	Ärztlicher Dienst
AgK	Aufgabenkatalog
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 Jugendliche
BPS	Berufspsychologischer Service
BZSt	Bundeszentralamt für Steuern
CF	Controlling - Finanzen
DS	Datenschutz
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
E-AKTE	Elektronische Akte
FamKa	Familienkasse
FBA	Führungsakademie der Bundesagentur für Arbeit
FbW	Förderung der beruflichen Weiterbildung
gE	gemeinsame Einrichtung(en)

Abkürzung	Erläuterung
GF	Geschäftsführung
GG	Grundgesetz
GOS	Geschäftsführung Operativer Service
GPM	Geschäftsprozessmodell
IFG	Informations- und Freiheitsgesetz
IS Personal	Interner Service Personal
IT	Informationstechnik
KPB	Kriminalitätsprävention und -bekämpfung
KRM	Kundenreaktionsmanagement
KRMzentral	zentrales Kundenreaktionsmanagement
LandesPetA	Petitionsausschuss des Landes
OS	Operativer Service
OWiG	Ordnungswidrigkeitengesetz
PetA-DBT	Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages
QUB	Qualitätssicherung, Umsetzung, Beratung
RCE	Recht/Compliance/Enterprise Fraud Management
RD	Regionaldirektion(en)
SB	Servicebereich
SC	Service Center
SGB	Sozialgesetzbuch
SGG	Sozialgerichtsgesetz
TL	Teamleiterin oder Teamleiter
TSB	Telefonserviceberaterin oder Telefonserviceberater
TV	Trägerversammlung
VG	Vorsitzende oder Vorsitzender der Geschäftsführung
wbT	Webbasiertes Training
ZAV	Zentrale Auslands- und Fachvermittlung
zkT	Zugelassener kommunaler Träger

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 BRH 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)
- 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 und den Bereich der FamKa 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.
- Schriftliche 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 SGB II- und SGB III-Kundinnen und Kunden 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 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-AKTE¹

Von der bzw. dem KRM-Beauftragten muss im Rahmen der Bearbeitung von Kundenreaktionen von Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern das Einverständnis zur Einsichtnahme in die relevanten Inhalte der E-AKTE Mandant SGB II und SGB III eingeholt werden. Die Einverständniserklärung ist in einem Vermerk in der KRM-IT-Anwendung zu dokumentieren. Wird die KRM-IT-Anwendung nicht genutzt, ist ein schriftlicher Nachweis über die Zustimmung der Kundin bzw. des Kunden zu führen. Die lesenden Zugriffe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des KRM werden aus Gründen des Datenschutzes protokolliert. Die Zugriffe sind stichprobenartig in einem Umfang von fünf Prozent auf das Vorliegen der Zugriffsberechtigung (d.h. nur die durch

¹ Übergangslösung bis es der zuständigen AA/gE technisch möglich ist, dem KRM lesenden Zugriff auf den zu prüfenden Vorgang in der E-AKTE zu erteilen.

das fachliche Berechtigungskonzept E-AKTE Mandant SGB II und SGB III zugelassenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen Zugriff nehmen) und die fachliche Erforderlichkeit der Zugriffe zu prüfen.

Werden durch Dritte Kundenreaktionen eingereicht, dürfen Zugriffe auf die E-AKTE nur erfolgen, wenn die betroffenen Kundinnen und Kunden ihr Einverständnis erklärt haben und dies in der KRM-IT-Anwendung protokolliert wurde.

Zur Durchführung der Stichprobenkontrollen erfolgt automatisiert eine Protokollierung der lesenden Zugriffe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KRM in einer Datenbank, dem sogenannten Audit-Trail der E-AKTE SGB II und SGB III¹. KRMzentral stellt den Regionaldirektionen halbjährlich Listen der Protokollierung in auswertbarer Form zur Verfügung.

Die Prüfung der Zugriffe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des zentralen KRM erfolgt durch die Leitung des zentralen KRM.

Für die Prüfung der in den RD-Bezirken erfolgten Zugriffe von KRM-Beauftragten sind die Leiterinnen und Leiter KRM der RD verantwortlich.

Die gE regeln die Prüfung der Zugriffe durch ihre im KRM-Verfahren erfolgten Zugriffe auf die E-AKTE selbst.

2.4 Ausgestaltung der Regelungen vor Ort

Die AA und gE sowie die regionalen FamKa 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 AA 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

¹ Voraussichtlich ab März 2019.

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
- Folgeaktion

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 (siehe hierzu auch Anwenderhandbuch KRM-IT-Anwendung, Ziff. 4.3.1.3 und Ziff. 4.3.1.4).

Lobe sind grundsätzlich nur einmal – entweder verhaltens- oder organisations- bzw. kompetenzbezogen – zu erfassen und mit dem entsprechenden Merkmal zu versehen.

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 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 wird. Sind einer Kundenreaktion leistungsrechtlich oder für die Vermittlung relevante Bescheinigungen beigefügt (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 Information über Inhalte ihrer gespeicherten KRM-Vorgänge haben (Informationsfreiheitsgesetz). 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 beider 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, Korruption, Leistungsmissbrauch und Widersprüche), werden nicht in der KRM-IT-Anwendung dokumentiert. Bei Dienstaufsichtsbeschwerden wird der Vorgang erfasst, mit „nicht bewertbar“ 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 unparteiische 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.

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.

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.

Für Kundenreaktionen zur **Arbeitnehmerüberlassung** sowie zum **Arbeitsmarktzulassungsverfahren** ist das KRM der AA am Sitz des zuständigen OS federführend. Bei Kundenreaktionen zum Arbeitsmarktzulassungsverfahren obliegt die Verantwortung für die fachliche Richtigkeit der Stellungnahme nicht der oder dem GOS sondern dem Fachbereich **GR23** der Zentrale.

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.

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

- 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 Stab Strategie und Geschäftsentwicklung zugeordnet.

3.6 Familienkasse

Die Bearbeitung der Kundenreaktionen erfolgt grundsätzlich dezentral in den regionalen FamKa. Bei Bedarf kann KRMzentral die Bearbeitungsprozesse fallindividuell steuern, Bearbeitungstermine festlegen sowie bei berechtigten Anliegen der Kundinnen und Kunden Abhilfe schaffen, indem die Entscheidungen geprüft und ggf. Korrekturen angeregt werden.

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

In der **FamKa-Direktion** ist das KRM im Fachbereich Entwicklung (SR3) angesiedelt. Die Leiterinnen und Leiter der **regionalen FamKa** benennen eine KRM-Beauftragte oder einen KRM-Beauftragten.

Für die Bearbeitung von Kundenreaktionen zu Kindergeldfällen des öffentlichen Dienstes (öD) sind ausschließlich die regionalen Familienkassen bzw. die Familienkasse-Direktion zuständig. Das zentrale Kundenreaktionsmanagement gibt ggf. dort eingehende Kundenreaktionen öD an die Familienkasse zur Bearbeitung ab.

3.7 Ärztlicher Dienst

3.7.1 Kundenreaktionen in Zusammenhang mit dem Ärztlichen Dienst

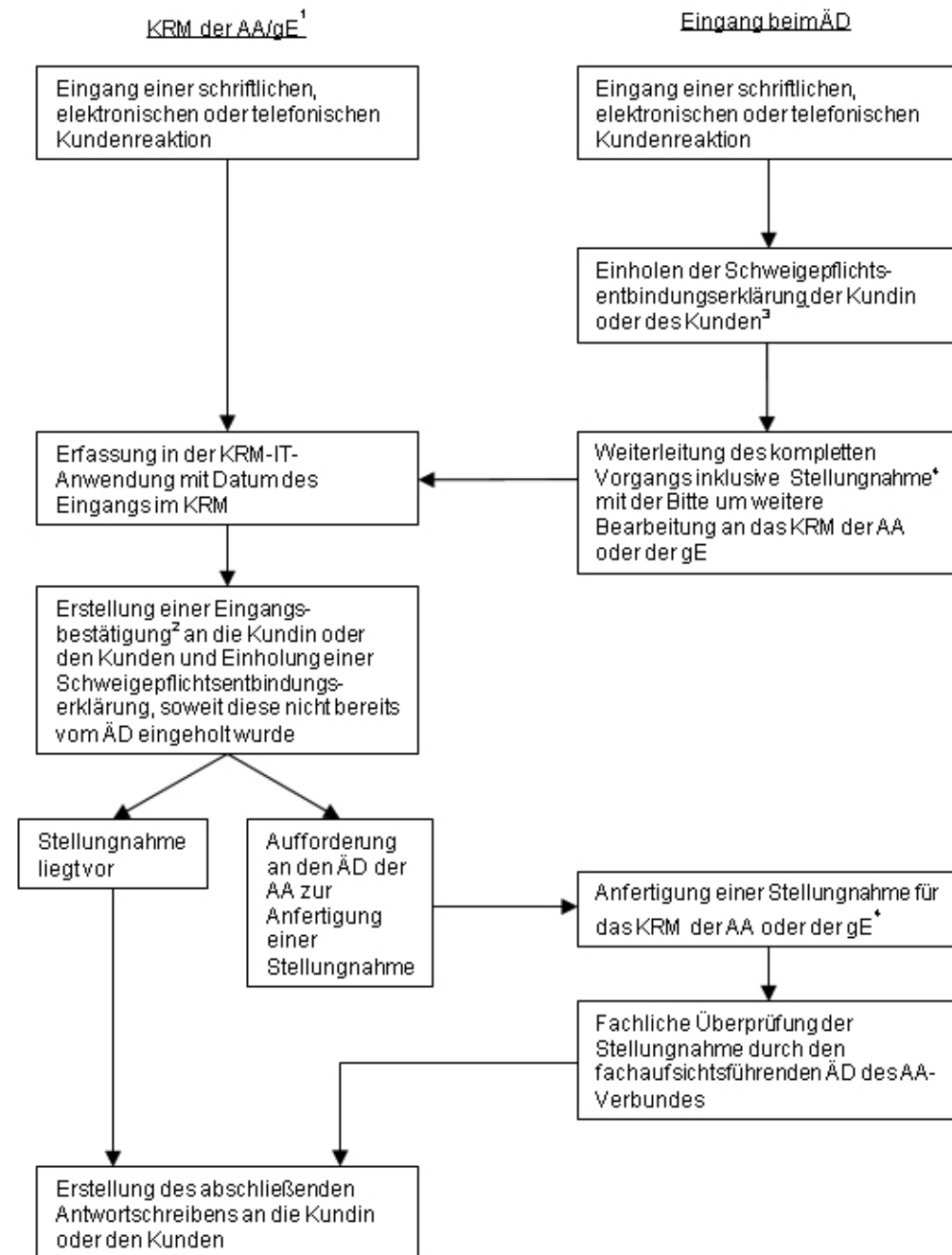
Bei Beschwerden, die die Arbeit des Ärztlichen Dienstes (ÄD) betreffen, ist Folgendes zu beachten:

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 „nicht bewertbar“ 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.

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 Schweigepflichtentbindungserklärung durch den AD ist eine Eingangsbestätigung an die Kundin oder den Kunden durch KRM nicht erforderlich.

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

⁴ Die Bearbeitung der Stellungnahme durch den AD hat grundsätzlich innerhalb von 10 Arbeitstagen zu erfolgen. (vgl. Qualitätsmanagementhandbuch des AD, 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 organisations-beauftragten 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 Ärztlichen Dienst beim Beschwerdeführenden eine Schweigepflichts-entbindungserklärung eingeholt werden.

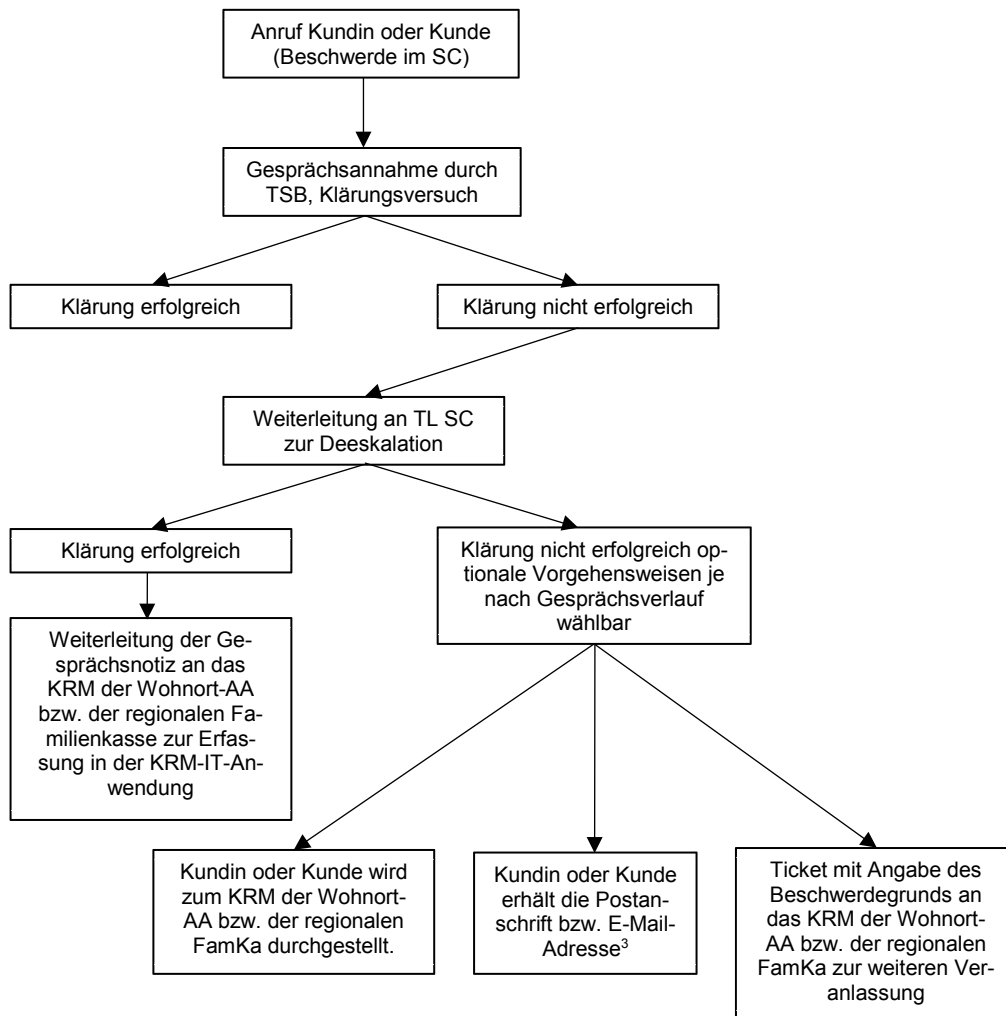
3.9 Inkasso

Sofern ausschließlich der Aufgabenbereich des Inkasso betroffen ist, obliegt die abschließende Bearbeitung der Kundenreaktion dem KRM des Inkasso-Standortes Recklinghausen.

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

3.10 Service Center

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

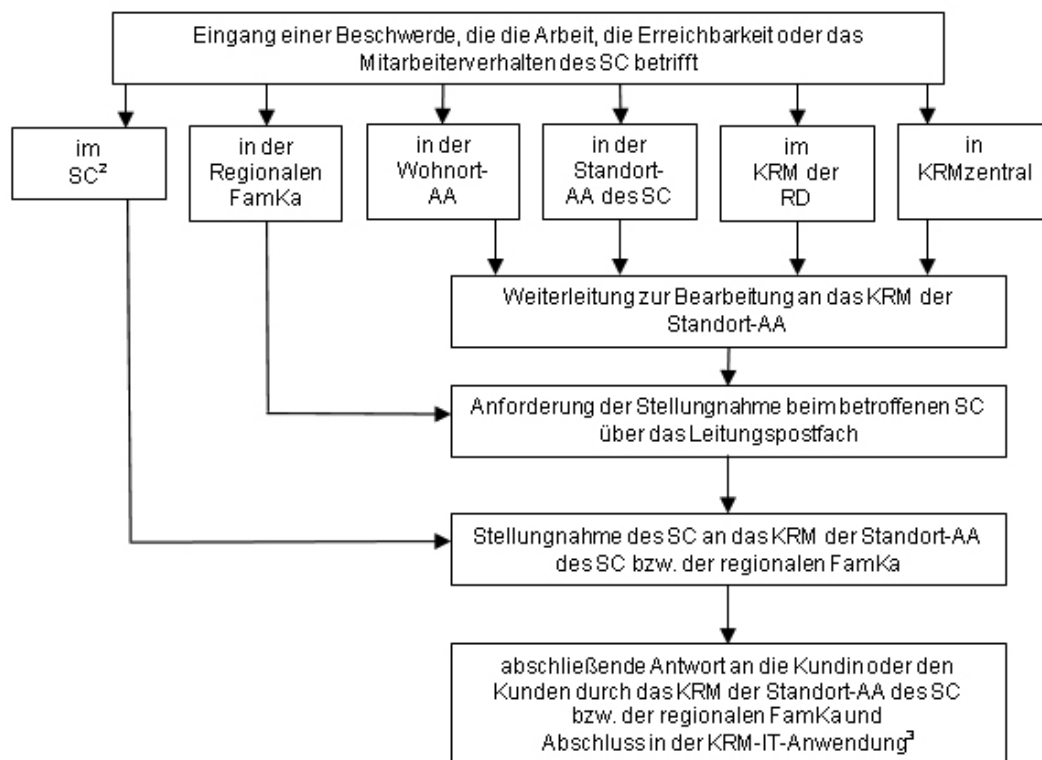
Die SC SGB II legen das Verfahren mit den einzelnen gE individuell fest.

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)



Rechtskreis SGB II

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

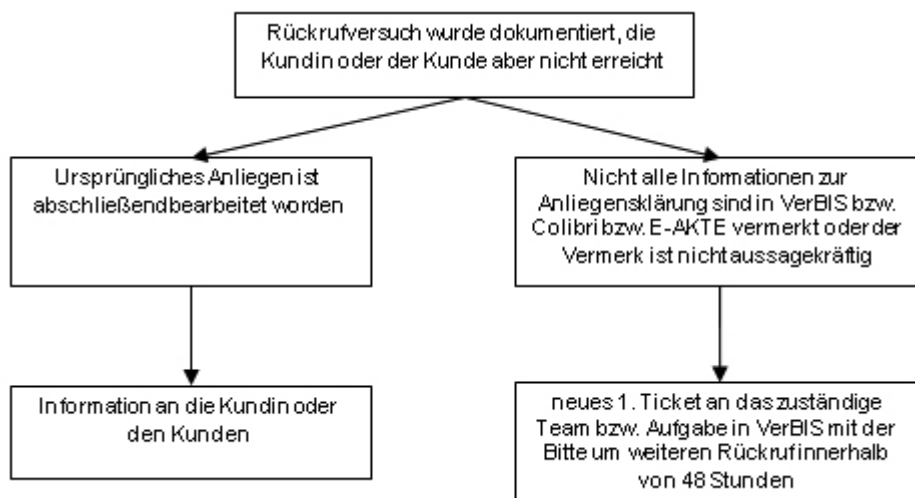
¹ Das Schema gilt nicht für Dienstaufsichtsbeschwerden.

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 bzw. der regionalen Familienkasse zur Erfassung in der KRM-IT-Anwendung.

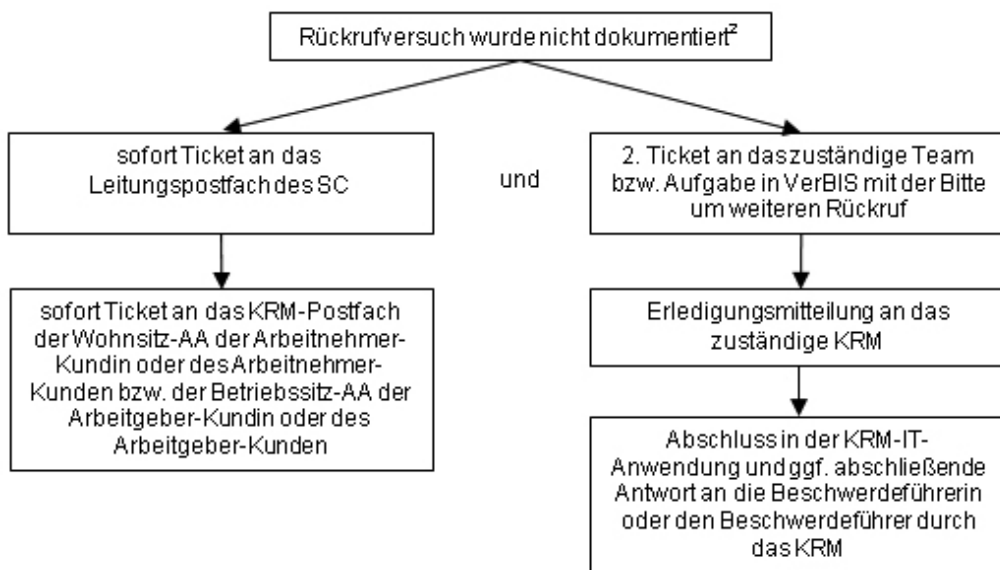
³ Die Beantwortung von Vorstandsbeschwerden erfolgt nach Anforderung der Stellungnahme beim betroffenen SC durch KRMzentral.

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

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.

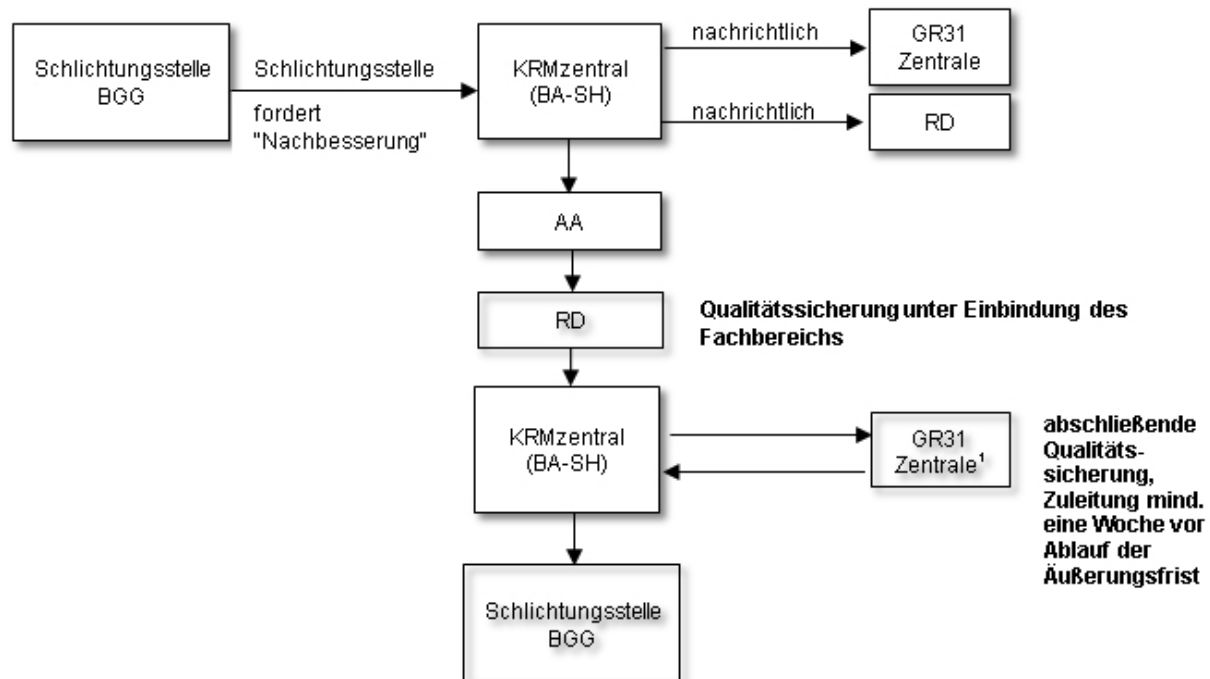
Die Schlichtungsstelle hat daraufhin einen Monat Zeit, schriftlich einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten; ggf. kann vorher ein Schlichtungsgespräch anberaumt werden.

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:

4.3 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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• Verwendung des Begriffs „Beschwerde“ ist nicht erforderlich
Lob	<ul style="list-style-type: none">• positive Meinungsäußerung aus eigenem Antrieb• Ausdruck einer hohen Zufriedenheit mit Leistung oder Verhalten• geht deutlich über höfliche Kommunikation hinaus
Idee/Anregung	<ul style="list-style-type: none">• Meinungsäußerung, mit konkretem Hinweis auf Möglichkeiten zur Verbesserung von Produkten, Serviceleistungen und/oder Prozessen• kein Ausdruck von Unzufriedenheit
Folgereaktion	<ul style="list-style-type: none">• eine Kundin oder ein Kunde wendet sich erneut trotz bereits umfassender und abgeschlossener Bearbeitung seines bzw. ihres Anliegens in derselben Sache an die BA
Eingabe	<ul style="list-style-type: none">• jemand wendet sich mit Bitten oder Beschwerden an eine staatliche Stelle, z.B. Ministerien oder Bundesrechnungshof• der Deutsche Bundestag ist hier nicht Adressat

Begriff	Definition
Petition	<ul style="list-style-type: none"> jemand wendet sich mit Bitten oder Beschwerden an den Deutschen Bundestag (Petitionsausschuss, Artikel 17 Grundgesetz – (GG))
Fachliche Anfrage grundsätzlicher oder geschäftspolitischer Art	<ul style="list-style-type: none"> 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-Services (z.B. Jobbörse, BEN,...)
 - 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
Datenschutz	• Kundenäußerung zum Sozialdatenschutz	Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für Datenschutzangelegenheiten der AA/gE bzw. regionale FamKa
	• Anträge nach dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG)	Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für IFG-Angelegenheiten in der AA/gE bzw. regionale FamKa Ausnahme: zentral zur Verfügung gestellte Informationen, z.B. Weisungen der Zentrale: Zentrale DS
	• Anfragen nach DSGVO zu den persönlichen Daten	Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für Datenschutzangelegenheiten der AA/gE bzw. regionale FamKa
	• Anfragen nach DSGVO zu den bei KRM gespeicherten Daten	KRM-Beauftragte der AA/gE bzw. regionale FamKa

Thema	Definition	verantwortlich
Dienstaufsichtsbeschwerde	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerde, mit der das persönliche Verhalten von Beamten bzw. Angestellten gerügt wird 	zuständiger IS-Personal (SGBIII bzw. FamKa); Geschäftsführerin oder Geschäftsführer der gE (SGBII) ¹
Korruption und sonstige dolose bzw. strafbare Handlungen	<ul style="list-style-type: none"> Kundenäußerungen, die die missbräuchliche Nutzung eines öffentlichen Amtes zum eigenen privaten Vorteil oder zugunsten Dritter (u.a. Vorteilsannahme/Bestechung) oder sonstige dolose Handlung z.B. Verstoß gegen den Verhaltenskodex, Betrug, sexuelle Belästigung usw. durch Beschäftigte der BA oder den gE aufzeigen. (siehe auch: <u>Weisung 201605008 vom 20.05.2016 – dolose Handlungen</u>) 	Fachbereich Compliance KPB (Kriminalitätsprävention und –bekämpfung) im Bereich RCE der Zentrale
Leistungsmissbrauch	<ul style="list-style-type: none"> Mitteilungen, die Hinweise enthalten, dass eine Kundin oder ein Kunde zu Unrecht Sozialleistungen erhält, weil er bzw. sie nicht alle Tatsachen bzw. Änderungen in den Verhältnissen angibt, die für die Leistungsgewährung erheblich sind Ordnungswidrigkeiten/Straftat (OWiG) 	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/der Mitarbeiter der BA ist), ist der IS Personal der RD verantwortlich bzw. bei AT-Kräften der Bereich POE 4 der Zentrale.

Thema	Definition	verantwortlich
Wider- spruch/ Einspruch	<ul style="list-style-type: none"> • ein Widerspruch i. S. d. § 83 Sozialgerichtsgesetz (SGG) bzw. ein Einspruch im Sinne § 347 Abgabenordnung (AO) 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	<ul style="list-style-type: none"> • Äußerung der Besorgnis der Befangenheit bzgl. einer unparteiischen Amtsausübung (vgl. §17 SGB X) 	Leiter der Behörde (VG AA, GF gE bzw. Leitung der regionalen Familienkasse)

7 Ausstattung

7.1 Flyer und Meinungskarten

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

Die Bestellung ist über BA-DIS möglich. Für die AA und deren zugeordnete gE sind die Flyer mit der Bestellnummer 100819a und Meinungskarten mit der Bestellnummer 400627 vorgesehen. Sofern einer AA keine gE zugeordnet ist, weil in deren Zuständigkeitsbereich keine gE bzw. nur zugelassene kommunale Träger (zkT) angesiedelt sind, kann diese AA die Flyer mit der Bestellnummer 100819 und Meinungskarten mit der Bestellnummer 400415 verwenden.

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 Webbasiertes Selbstlernmodul zur KRM-IT-Anwendung

Ein webbasiertes Selbstlernmodul zur KRM-IT-Anwendung, in welchem die Funktionen der KRM-IT-Anwendung erklärt werden und die Erfassung, Bearbeitung und Bewertung von Kundenreaktionen sowie statistische Auswertungen von Kundenreaktionen in der KRM-IT-Anwendung dargestellt werden, ist geplant.

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 (Kommunikationstechniken insbesondere zur Deeskalation)
- Coaching speziell zum Thema Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden.
- Blended-Learning-Kurs „So kommuniziere ich wirkungsvoll“

8.5 Auszubildende, Studierende, Trainees

Die Thematik KRM ist im betrieblichen Ausbildungsplan für den **Ausbildungsberuf Fachangestellte für Arbeitsmarktdienstleistungen/ Fachangestellter für Arbeitsmarktdienstleistungen** als ergänzende Hospitation in Verbindung mit individuellen Arbeitsaufträgen enthalten (s. a. Punkt 3.4.4 des „Betrieblichen Ausbildungsplanes“).

In Abstimmung mit der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA) werden für **die Studierenden der Bachelor-Studiengänge** am Campus Mannheim und am Campus Schwerin regelmäßig eintägige Workshops zum Thema KRM 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 und FamKa

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

10.1.2 RD, ZAV und FamKa-Direktion

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 Bundesagentur für Arbeit betroffen sind - über ihre Erkenntnisse der qualitativen Beschwerdeentwicklung.

10.2.1 Quantitativer Teil

Die KRM-IT-Anwendung stellt den Dienststellen die erforderlichen quantitativen Werte und Grafiken am 15. Januar jeden Jahres für den Jahresbericht 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) zum Qualitätsmanagement geleistet hat.

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

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, ZAV und FamKa-Direktion sollen daher Sachverhalte, die auf besondere Fallgestaltungen oder Problemlagen hinweisen, umgehend per E-Mail an KRMzentral berichten.

Die AA berichten den RDen und die regionalen FamKa der FamKa-Direktion.

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

10.4 Zusätzliche Berichtspflichten für gE, die die KRM-IT-Anwendung der BA nicht nutzen

Die gE, die die KRM-IT-Anwendung nicht nutzen, berichten – soweit die Aufgaben der Bundesagentur für Arbeit betroffen sind - den RDen jährlich zum 22. Januar auf der Basis ihrer IT-Anwendungen. Um im Rechtskreis SGB II aussagekräftige aggregierte Daten zu erhalten, ist eine Meldung in der Gliederungstiefe der „festen Auswertungen“ erforderlich (vgl. Anlage 3).

Die RDen fassen die Meldungen der gE zusammen.

Außerdem berichten sie quartalsweise über die VG bzw. den VG der AA an die RD den Stand der Bearbeitungsdauer schriftlicher Beschwerden (siehe Ziffer 2.2, 3. Spiegelpunkt).

11 Petitionen und Eingaben

11.1 Allgemeines

Petitionen (lat. „petitio“ = „Bitte, Ersuchen, Angriff“) und Eingaben eröffnen die Möglichkeit, Anliegen (z. B. Beschwerden) außerhalb formaler Rechtsmittel und Gerichtsverfahren überprüfen zu lassen (vgl. Art. 17 Grundgesetz). Für Angelegenheiten des Bundes ist der Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages (PetA-DBT) und für Angelegenheiten des jeweiligen Bundeslandes der Landespetitionsausschuss (LandesPetA) zuständig.

Petitionen können nur beim PetA-DBT oder LandesPetA eingereicht werden. Eingaben hingegen können bei jeder staatlichen Stelle, wie z. B. Ministerien, vorgebracht werden.

11.2 Arten von Petitionen

- **Einzelpetition**
Sie ist die klassische Petitionsform. Sie kann als Brief, Postkarte oder Fax mit eigener Adresse und Unterschrift oder auch online (unter www.bundestag.de) eingereicht werden. Mit dieser Petitionsform ist die BA am häufigsten konfrontiert.
- **Sammelpetition**
Die Sammelpetition unterscheidet sich von der Einzelpetition dadurch, dass nicht das Anliegen einer einzelnen Bürgerin oder eines einzelnen Bürgers, sondern das Interesse mehrerer Bürgerinnen und Bürger dahinter steht, die die Petition entweder mitunterschrieben haben oder mit beigelegten Unterschriftenlisten deutlich gemacht haben, dass sie das Anliegen der Petentin oder des Petenten unterstützen.
- **Massenpetition**
Diese Petitionsform unterscheidet sich von der Sammelpetition dadurch, dass nicht eine Petition mit mehreren Unterschriften versehen ist, sondern dass viele einzelne Petitionen mit demselben Anliegen beim Petitionsausschuss eingehen.
- **Öffentliche Petition**
Eine öffentliche Petition bietet die Möglichkeit, die Mitwirkung der Bevölkerung an der Arbeit des Bundestages weiter zu verbessern und den Abgeordneten das Meinungsspektrum der Wählerinnen und Wähler zu einem bestimmten Anliegen noch schneller und breiter zu vermitteln. Die Petition wird elektronisch an den Bundestag übermittelt und auf Verlangen der Petentin oder des Petenten auch online veröffentlicht. Alle Internetnutzenden haben dann innerhalb von sechs Wochen die Möglichkeit die Petition mit zu zeichnen und damit das Anliegen der Petentin oder des Petenten zu unterstützen.

11.3 Erstellung von Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben

11.3.1 Allgemeines

Petitionen und Eingaben sind auch bei hoher Arbeitsbelastung stets vorrangig und in höchster Qualität zu bearbeiten, denn die Stellungnahme wird durch das zuständige Bundesministerium und den PetA-DBT bewertet. Damit wird durch die Qualität der Stellungnahme auch das Ansehen der Bundesagentur für Arbeit auf politischer Ebene erheblich beeinflusst.

Bei Petitionen und Eingaben kann grundsätzlich von einer konkludent erteilten Einwilligung der Kundin oder des Kunden bezüglich der Erteilung von Auskünften durch die beteiligten Dienststellen ausgegangen werden.

Unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Einschränkungen kann der PetA-DBT zur Erfüllung seiner Aufgabe bei der Zentrale, der RD, der AA/gE sowie der FamKa Akten und Auskünfte anfordern.

Schreiben mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen (insbesondere Bundesministerien) werden als „Eingabe“, die an die Volksvertretung (z. B. Deutscher Bundestag) als „Petition“ bezeichnet. Bei Petitionen heißt die einreichende Person „Petentin“ bzw. „Petent“ und bei Eingaben „Beschwerdeführerin“ bzw. „Beschwerdeführer“.

11.3.2 Petitionen in den Rechtskreisen SGB II und SGB III

11.3.2.1 Aufgaben der AA/gE

SGB II	SGB III
Die gE fertigt die Stellungnahme an und lässt diese der Führungsberatung SGB II in der AA zukommen. ¹	Der fachlich zuständige Bereich der AA fertigt die Stellungnahme an und lässt diese dem KRM der AA zukommen.
Die Führungsberatung SGB II überprüft die Stellungnahme auf <ul style="list-style-type: none"> • formelle Fehler, • Verständlichkeit und • Vollständigkeit des Inhalts sowie auf • Plausibilität und fordert, soweit notwendig, weitere Informationen vom zuständigen Fachbereich der gE an. 	Das KRM der AA überprüft die Stellungnahme auf <ul style="list-style-type: none"> • formelle Fehler, • Verständlichkeit und • Vollständigkeit des Inhalts sowie auf • Plausibilität und fordert, soweit notwendig, weitere Informationen vom zuständigen Fachbereich der AA an.
Die Führungsberatung SGB II sendet die Stellungnahme an das KRM der RD.	Das KRM der AA sendet die Stellungnahme an das KRM der RD.

¹ Besonderheiten siehe Ziff. 11.3.5.1 und 11.3.5.2

11.3.2.2 Aufgaben der RD

Das KRM der RD

- überprüft die Stellungnahme auf
 - fachliche Richtigkeit, ggf. unter Beteiligung des zuständigen Fachbereichs,
 - formelle Fehler,
 - Verständlichkeit,
 - Vollständigkeit des Inhalts sowie auf
 - Plausibilität
- und leitet die finale Fassung der Stellungnahme fristgerecht an das BMAS.

11.3.2.3 Aufgaben des zentralen KRM

KRMzentral obliegt die fachliche Gesamtverantwortung für die Bearbeitung von Petitionen in der BA. Für die Fertigung von Stellungnahmen bzw. die Koordinierung der Bearbeitung ist es bei folgenden Themen unmittelbar verantwortlich:

- Petitionen zu Themengebieten von grundsätzlicher bzw. geschäftspolitischer Bedeutung (siehe Ziff. 11.3.5.8)
- Petitionen zum Arbeitsmarktzulassungsverfahren (siehe Ziffer 11.3.5.4)
- Petitionen, welche die SC betreffen (siehe Ziffer 11.3.5.6)
- Petitionen, die den Bereich Inkasso oder Zentralkasse betreffen (siehe Ziffer 11.3.5.7)
- bei entsprechendem Hinweis des BMAS (z.B. Einschätzung der Zentrale, fachliche Prüfung durch RCE oder DS der Zentrale, etc.).

Im Rahmen der Gesamtverantwortung führt KRMzentral eine Qualitätssicherung der von den RDen final gefertigten Stellungnahmen durch. Hierfür lässt sich KRMzentral im Rechtskreis SGB III jede fünfte Stellungnahme – insbesondere mit leistungsrechtlichem Bezug – und im Rechtskreis SGB II jede zehnte Stellungnahme vor der Weiterleitung an das BMAS vorlegen. Die abschließende Stellungnahme ist durch die RD an das BMAS zu senden.

11.3.2.4 Lauf der Petition

SGB II	SGB III
<p>Vom BMAS wird die Petition</p> <ul style="list-style-type: none">• bei Zuständigkeit der BA nach § 44b Abs. 3 SGB II<ul style="list-style-type: none">- zur Stellungnahme der AA und- nachrichtlich der gE sowie- nachrichtlich der RD zugeleitet• bei Zuständigkeit der Trägerversammlung nach § 44c Abs. 2 SGB II<ul style="list-style-type: none">- zur Stellungnahme der oder dem GF der gE- nachrichtlich den Trägern (AA und Kommune) zugeleitet..	<p>Im Regelfall wird die Petition vom BMAS gleichzeitig</p> <ul style="list-style-type: none">• zur Bearbeitung an die AA und• nachrichtlich an die RD und• nachrichtlich KRMzentral übersandt <p>Die AA leitet die Petition zur Bearbeitung an den Operativen Service (OS) weiter, sofern dieser betroffen ist.</p>

In Ausnahmefällen fordert das BMAS folgende Dienststellen zur Stellungnahme auf, sofern deren Aufgabengebiet bzw. Verhalten betroffen sind:

- RD
- eine besondere Dienststelle (z.B. ZAV)
- Zentrale/KRMzentral.

Bei Mischpetitionen (Zuständigkeit BA und Trägerversammlung) legt das BMAS individuell das Verfahren fest (z. B. federführende Stelle, Teilung der Petition). In der Regel wird bei Mischpetitionen (SGB II und SGB III) eine einheitliche, zusammengefasste Stellungnahme gefertigt. Soweit erforderlich, stimmen sich die betroffenen Dienststellen untereinander und mit dem BMAS ab.

11.3.2.5 Fristen

In der Regel steht zur Bearbeitung einer Petition eine achtwöchige Frist zur Verfügung. Diese kann sich in besonders gelagerten Fällen verkürzen. Der PetA-DBT gibt die Dauer der Frist an. Das BMAS teilt diese dann im Anschreiben an die zu beteiligenden Dienststellen mit.

Bearbeitende Dienststelle	Eingang der Stellungnahme bei/m	... Wochen vor Ablauf der dem BMAS vom PetA-DBT gesetzten Frist
gE	AA	5 Wochen
AA	RD	4 Wochen
RD	BMAS ¹	2 Wochen

Eine Verlängerung der Frist ist im Ausnahmefall möglich, wenn innerhalb des gesetzten Zeitraums die Stellungnahme nicht abschließend gefertigt werden kann. Folgendes ist hierbei zu beachten:

- Antragstellung
 - durch bearbeitende Dienststelle, z. B. AA/gE
 - eine Woche vor Fristablauf
 - per Telefax oder E-Mail (anonymisiert bzw. verschlüsselt)
 - auf dem Dienstweg (AA und RD) an BMAS²
- Form
 - qualifizierte Zwischennachricht
 - muss Hemmnisse benennen
 - fachlicher bzw. sachlicher Grund muss vorliegen
- Fristverlängerung von max. 4 Wochen (20 Arbeitstage), wenn der PetA-DBT nicht ausdrücklich kürzere Frist festlegt.

¹ Stellungnahmen im Rahmen der Qualitätssicherung sind KRMzentral 2 Wochen vor Ablauf der dem BMAS vom PetA-DBT gesetzten Frist vorzulegen.

² Besonderheiten siehe Ziff. 11.3.5.1

11.3.2.6 Unbegründete und teilweise begründete Petitionen

Ist die Petition unbegründet/teilweise begründet gilt folgende Vorgehensweise:

SGB II	SGB III
Die gE stellt sicher, dass die formell und fachlich geprüfte Stellungnahme bei der AA entsprechend den Vorgaben termingerecht eingeht. ¹	Die AA stellt sicher, dass eine formell und fachlich geprüfte Stellungnahme erstellt wird (einschließlich OS).
Die AA stellt sicher, dass ihre Stellungnahme (einschließlich OS) bzw. die Stellungnahme der gE termingerecht und ohne Mängel bei der RD eingeht.	
Die RD übermittelt die nochmals formell und fachlich geprüfte Stellungnahme termingerecht dem BMAS ² . Der RD obliegt die Verantwortung für den Gesamtprozess im Einzelfall.	
Das BMAS sendet die Stellungnahme an den PetA-DBT (in Ausnahmen fertigt das BMAS eine auf den vorliegenden Ausführungen basierende eigene Stellungnahme an) ³ .	

Stellungnahmen der RDen, die Mängel aufweisen, werden vom BMAS über KRMzentral an die RD zurückgegeben. Das BMAS kann kleinere Mängel in Stellungnahmen der RDen aber auch unmittelbar mit den RDen klären. Die Beteiligung von KRMzentral ist hier entbehrlich.

Sofern das BMAS Stellungnahmen der BA nicht übernimmt, sondern eine eigene Stellungnahme an den PetA-DBT formuliert, wird das BMAS KRMzentral einen Abdruck der Stellungnahme zur Verfügung stellen. KRMzentral wertet die Stellungnahme im Rahmen der Qualitätssicherung aus und leitet sie - ggf. mit Hinweisen - an die RD weiter.

11.3.2.7 Begründete Petition/Rücknahme der Petition

Stattgabe einer Petition

Ist die Petition vollumfänglich begründet, erfolgt eine Stattgabe. Das BMAS ist von der stattgebenden Dienststelle über die RD schriftlich oder per E-Mail mit kurzer Begründung (wie und warum stattgegeben worden ist) zu informieren.

Rücknahme einer Petition

- Rücknahmeerklärung
 - Es gibt keinen Vordruck für schriftliche Rücknahmeerklärung (ein Vordruck würde als Beeinflussung der Petentin bzw. des Petenten gewertet und läuft dem Charakter des Artikels 17 GG zuwider).
 - Petenten dürfen keinerlei Nachteile entstehen.
- Rücknahmemitteilung
 - Was hat zur Rücknahme geführt? (konkrete Benennung der Gründe).

¹ Besonderheiten siehe Ziff. 11.3.5.1

² Die Stellungnahme ist zeitgleich per E-Mail und postalisch an das BMAS zu übersenden.

³ Der PetA-DBT prüft die Stellungnahme und gibt diese anschließend an die Petentin bzw. den Petenten weiter. Äußert sich die Petentin bzw. der Petent nicht innerhalb einer Frist von sechs Wochen, ist das Petitionsverfahren abgeschlossen.

11.3.3 Eingaben in den Rechtskreisen SGB II und SGB III

Eingaben werden entweder vom BMAS selbst, von der RD bzw. der ZAV oder von KRMzentral beantwortet. Die Verfahrensweise legt das BMAS im Einzelfall fest.

Die Bearbeitung von Eingaben ist analog zu den Regelungen bei Petitionen – einschließlich der in Ziff. 11.3.5 getroffenen aufgabenspezifischen Festlegungen – vorzunehmen. Das Verfahren bei Eingaben weicht nur geringfügig vom Verfahren bei Petitionen ab. Die wesentlichen Unterschiede werden nachfolgend erläutert.

11.3.3.1 Fristen¹

In der Regel steht zur Bearbeitung einer Eingabe eine sechswöchige Frist zur Verfügung. In besonders gelagerten Fällen legt das BMAS individuell andere Fristen fest.

Bei der Bearbeitung einer Eingabe, für die das BMAS eine Stellungnahme erbittet, sind folgende Fristen zu beachten²:

Bearbeitende Dienststelle	Eingang der Stellungnahme bei/m	... Wochen vor Ablauf der vom BMAS gesetzten Frist
gE	AA	3 Wochen
AA	RD	2 Wochen
RD	BMAS	Fristende

11.3.3.2 Beantwortung durch das BMAS

SGB II	SGB III
Die gE stellt sicher, dass die formell und fachlich geprüfte Stellungnahme bei der AA entsprechend den Vorgaben termingerecht eingeht ³ .	Die AA stellt sicher, dass eine formell und fachlich geprüfte Stellungnahme erstellt wird (einschließlich OS). ⁴
Die AA stellt sicher, dass ihre Stellungnahme (einschließlich OS) bzw. die Stellungnahme der gE termingerecht und ohne Mängel bei der RD eingeht.	
Die RD übermittelt die nochmals formell und fachlich geprüfte Stellungnahme termingerecht dem BMAS. Der RD obliegt die Verantwortung für den Gesamtprozess im Einzelfall.	
Das BMAS beantwortet die Eingabe anhand der vorliegenden Stellungnahme.	

Soweit eine Stellungnahme für die Beantwortung von Schreiben mit Bezug zur Leitung des Ministeriums benötigt wird, wendet sich das BMAS unmittelbar an KRMzentral; soweit erforderlich auch mit kurzer Fristsetzung.

¹ Bei Inkasso-Petitionen gelten abweichende Regelungen.

² Besonderheiten siehe Ziff. 11.3.5.1

³ Siehe Fußnote 1

⁴ Siehe Fußnote 1

11.3.3.3 Beantwortung durch die RD oder das zentrale KRM

Sofern das BMAS die Beantwortung der Eingabe der BA überlässt, wird dies der Beschwerdeführerin bzw. dem Beschwerdeführer im Rahmen der Abgabennachricht mitgeteilt und die Eingabe an KRMzentral übersandt. KRMzentral

leitet diese anschließend mit der Bitte um Beantwortung an die zuständige RD weiter.

Die RD fordert eine Stellungnahme bzw. einen Antwortentwurf von der betroffenen Dienststelle an. Nachdem eine fachliche Prüfung – ggf. unter Beteiligung des zuständigen Fachbereichs der RD – erfolgt ist, ergeht die abschließende Antwort durch das KRM der RD an die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer.

Das BMAS bittet KRMzentral in einzelnen Fällen um Übersendung einer Mehrfertigung des abschließenden Antwortschreibens. Dies erfolgt unmittelbar durch das KRM der RD an das BMAS.

Handelt es sich um Eingaben zum Arbeitsmarktzulassungsverfahren (vgl. Ziff. 11.3.5.4), zur Aufgabenwahrnehmung der Service Center (vgl. Ziff. 11.3.5.6), zu den Aufgabenbereichen Inkasso und Zentralkasse (vgl. Ziff. 11.3.5.7) sowie zu Grundsatzthemen (vgl. Ziff. 11.3.5.8), erfolgt die abschließende Antwort an die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer nicht durch die RD sondern durch KRMzentral. In diesen Fällen übersendet KRMzentral die Mehrfertigung an das BMAS.

11.3.4 Anforderungen an die Stellungnahme zu Petitionen und Eingaben in den Rechtskreisen SGB II und SGB III

Die Stellungnahme darf nicht von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter gefertigt werden, die bzw. der unmittelbar von der Petition/Eingabe betroffen ist.

Die Schlusszeichnung erfolgt durch ein Mitglied der Geschäftsführung (SGB III) bzw. durch die Geschäftsführerin oder den Geschäftsführer der gE oder deren Abwesenheitsvertretung.

Die Stellungnahme ist in folgender Anzahl von der AA an die RD (von der gE an die AA jeweils eine Mehrfertigung mit Schlussangabe/Unterschrift zusätzlich) zu übersenden:

- Petition
 - 3 x mit Schlussangabe/Unterschrift
 - 1 x ohne Schlussangabe/Unterschrift
- Eingabe
 - 2 x mit Schlussangabe/Unterschrift
 - 1 x ohne Schlussangabe/Unterschrift.

Die RD behält eine unterschriebene Stellungnahme und lässt die restlichen Exemplare dem BMAS zukommen.

Bei der Erstellung der Stellungnahme sind folgende inhaltliche Anforderungen zu erfüllen:

- chronologische Schilderung des Sachverhaltes (z. B. erwähnen, seit wann die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer bzw. die Petentin oder der Petent bei der AA/gE gemeldet ist, beruflichen Werdegang kurz anführen)
- in der Stellungnahme ist nur der für die Petition relevante Sachverhalt – dieser aber vollständig – darzustellen; weitschweifige Ausführungen zum Sachverhalt bzw. Sachverhaltsdarstellungen, die keinen Bezug zur Petition haben, sind zu vermeiden, weil dadurch die Stellungnahme oftmals sehr unübersichtlich wird
- umfassende rechtliche Würdigung (konkrete Benennung der Rechtsvorschrift unter Angabe des Paragraphen, Absatzes, Satzes, Ziffer und Buchstabens; dabei exakte Subsumierung des Sachverhalts unter die maßgebliche Rechtsvorschrift)
- aktuelle Fassungen der Rechtsvorschriften des SGB II/SGB III verwenden; bei länger zurückliegenden Sachverhalten und damit verbundenen Entscheidungen nach einer alten Fassung der Rechtsvorschriften ist dies ausdrücklich in der Stellungnahme anzuführen (z. B. § 144 SGB III in der bis 31. März 2012 gültigen Fassung)
- Ausführungen müssen für Laien verständlich sein - ohne Akteneinsicht und ohne materiell-rechtliches Wissen
- Abkürzungen nur verwenden, wenn diese einmal ausgeschrieben bzw. erläutert wurden, anschließend konsequent Abkürzungen gebrauchen (z. B. Förderung der beruflichen Weiterbildung – FbW)
- Berechnungen sind möglichst in Tabellenform darzustellen
- alle vorgebrachten Beschwerdepunkte der Petition/Eingabe müssen gewürdigt werden
- kein Verweis auf Akten/Unterlagen
- kein Bezug auf interne Weisungen
- bei Ermessensentscheidungen:
 - transparente Darstellung der relevanten Gesichtspunkte der Ermessensentscheidung
 - Einzelfallprüfung bzw. -abwägung ist hervorzuheben
 - ermessenslenkende Weisungen stellen keine Rechtsgrundlage dar, sondern geben lediglich einen Orientierungsrahmen für das verwaltungsinterne Handeln
- ist ein Mitarbeiterverhalten Bestandteil der Petition/Eingabe, so ist der gesetzliche Auftrag und dessen Ausführung in den Mittelpunkt zu stellen
- Fehler seitens der AA/gE sind einzuräumen; entsprechende Fehlerbehebung oder Problemlösung ist einzuleiten bzw. vorzunehmen und in der Stellungnahme konkret aufzuzeigen.

Sofern sich eine Petentin oder ein Petent bzw. eine Beschwerdeführerin oder ein Beschwerdeführer nach Übersendung der Stellungnahme an das BMAS noch ergänzend zum Sachverhalt äußert, ist es im Regelfall ausreichend, eine ergänzende Stellungnahme zu erstellen (d. h. die ursprüngliche Stellungnahme muss nicht um die ergänzenden Ausführungen erweitert werden).

Sofern sachverhaltsrelevante Daten dem BMAS zur Verfügung gestellt werden, die aber nicht der Petentin oder dem Petenten bzw. der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer zugänglich sein sollen, kann dies durch eine vertrauliche Mitteilung, die als Anlage zur Stellungnahme übersandt wird, erfolgen.

Zur Fertigung von Stellungnahmen in den Rechtskreisen SGB II und SGB III kann als Hilfsmittel das entsprechende **webbasierte Training** (wbT) herangezogen werden. Des Weiteren kann die **Bürokommunikation-Vorlage** (unter KRM) verwendet werden. Die **Checkliste** (siehe Anlage 4) enthält alle Informationen der Formalien für die Anforderungen einer Stellungnahme. Eine **Musterstellungnahme** ist als Anlage 5 beigefügt.

11.3.5 Verfahren bei Petitionen und Eingaben zu spezifischen Aufgaben

11.3.5.1 Trägerversammlung

Die Trägerversammlung (TV) entscheidet über organisatorische, personalwirtschaftliche, personalrechtliche und personalvertretungsrechtliche Angelegenheiten (§ 44c Absatz 2 SGB II). Darüber hinaus wird in der TV das örtliche Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm der Grundsicherung für Arbeitsuchende zwischen den Trägern (AA und Kommune) abgestimmt.

Sofern Themen der TV angesprochen sind, erfolgt die Freigabe der Stellungnahme der gE durch die TV (das „wie“ der Freigabe legt diese in eigener Zuständigkeit fest). Das BMAS legt die Beteiligung der TV überwiegend bei Übersendung des Papiervorgangs fest.

Die Geschäftsführung der gE übermittelt die durch die Träger autorisierte Stellungnahme spätestens 14 Tage vor Ablauf der durch den PetA-DBT gesetzten Frist unmittelbar an das BMAS. Die TV legt in eigener Zuständigkeit fest, wie Stellungnahmen autorisiert werden.

11.3.5.2 Kommunale Leistungen

Petitionen/Eingaben, die ausschließlich kommunale Leistungen nach § 6 Absatz 1 Nummer 2 SGB II betreffen und damit der Aufsicht der Länder unterliegen, fallen in die Zuständigkeit der Landespetitionsausschüsse (LandesPetA).

Liegen der Petition oder der Eingabe Entscheidungen beider Träger (Kommune/BA) zugrunde, richtet sich die Zuständigkeit des PetA danach, welche Entscheidung für den jeweiligen Beschwerdegegenstand ursächlich war und wer der Träger ist.

Fordert der LandesPetA eine gE zur Stellungnahme auf, die die Angelegenheiten des Bundes oder der TV betrifft, ist er auf seine Unzuständigkeit hinzuweisen und anzuregen, die Petition/Eingabe dem zuständigen PetA-DBT zu übersenden. Dafür ist die Originalvorlage zurückzugeben. Die notwendigen

Recherchen in der gE zur Bearbeitung des Anliegens können schon zu diesem Zeitpunkt aufgenommen werden.

Betrifft der Beschwerdegegenstand kommunale Leistungen und ergibt sich im Rahmen der Sachverhaltsaufklärung/Stellungnahme ein Zusammenhang zu Entscheidungen, die in der Verantwortung der BA liegen, ist der LandesPetA von der gE auf die Zuständigkeit der BA und damit des PetA-DBT hinzuweisen.

11.3.5.3 Personalangelegenheiten der gE

Petitionen/Eingaben, die Beschwerden über Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter von gE beinhalten, werden vom BMAS unmittelbar an die Geschäftsführerin oder den Geschäftsführer der gE weitergeleitet. Die Zuständigkeit für die Beurteilung des Verhaltens einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters liegt grundsätzlich bei der Geschäftsführung der gE als Dienstvorgesetzte. Sollte sich die Beschwerde gegen eine Geschäftsführung einer gE richten, wird diese zuständigshalber an den jeweiligen Dienstherrn abgegeben.

11.3.5.4 Operativer Service

Betrifft die Petition/Eingabe ausschließlich den Aufgabenbereich des Operativen Service (OS), so sendet das KRM der AA die Petition/Eingabe mit Terminsetzung zur Bearbeitung an die Geschäftsführerin oder den Geschäftsführer des OS (GOS). Das dort zuständige Team fertigt die Stellungnahme und sendet sie ggf. einschließlich einer „Vertraulichen Mitteilung“ über die bzw. den GOS an das KRM der AA. Hierbei stellt die bzw. der GOS sicher, dass die Stellungnahme gemäß der Terminsetzung der AA übersandt wird.

Betrifft die Petition/Eingabe sowohl den Aufgabenbereich der AA als auch den des OS, so fasst das KRM der AA die Stellungnahmen und ggf. mehrere „Vertrauliche Mitteilungen“ jeweils zu einer einzigen zusammen und sendet sie an das KRM der RD.

Bei Petitionen und Eingaben zum Arbeitsmarktzulassungsverfahren sendet das zuständige Team die Stellungnahme termingerecht an den Fachbereich GR 23 der Zentrale. GR 23 gibt die Stellungnahme fachlich frei bzw. veranlasst Nachbesserungen und übersendet die Ausführungen an KRMzentral. Dort wird die Stellungnahme unter dem Aspekt der einzuhaltenden formellen Vorgaben überprüft und dem BMAS zugesandt.

11.3.5.5 Widerspruchs- und Klageverfahren

Petitionen und Eingaben sind unabhängig von einem laufenden Klageverfahren vor dem Sozialgericht zu sehen.

Der PetA-DBT (Artikel 17 GG) und das BMAS (§ 393 SGB III) können jederzeit - auch während eines laufenden Klageverfahrens - eine rechtsaufsichtliche Prüfung vornehmen. Dies hat zur Folge, dass eine Stellungnahme erstellt werden muss.

In der Stellungnahme ist auf das laufende Verfahren (z. B. Bezeichnung des Gerichts, Gerichtsort, Datum der Klageschrift, gerichtliches Aktenzeichen und den aktuellen Stand des Verfahrens) hinzuweisen.

Entsprechendes gilt, wenn bereits gerichtliche Entscheidungen in der Sache vorliegen.

Sofern über das Widerspruchsverfahren noch nicht entschieden werden kann, sind die Gründe konkret darzulegen.

Grundsätzlich gilt, laufende Widerspruchsverfahren sind mit der Bearbeitung der Petition abzuschließen - sofern Entscheidungsreife vorliegt oder herbeigeführt werden kann - und hierüber in der Stellungnahme zu berichten. Eine Petition stellt keine Berechtigung dar, ein Verwaltungsverfahren zu unterbrechen.

11.3.5.6 Service Center

Die RD prüft, ob die Petition/Eingabe ausschließlich Themen des SC der Bereiche SGB II, SGB III bzw. FamKa anspricht oder ob auch Themen der AA/gE betroffen sind.

- Handelt es sich ausschließlich um Themen des SC, leitet die RD den Vorgang an die zuständige Regionalleitung SC weiter. Nachrichtlich ist der Vorgang an QUB 5 der Zentrale sowie KRMzentral zu übersenden. Die Regionalleitung SC holt die Stellungnahme des zuständigen SC ein, prüft die Ausführungen fachlich und leitet diese termingerecht an QUB 5 der Zentrale weiter. QUB 5 der Zentrale gibt die Stellungnahme fachlich frei bzw. veranlasst Nachbesserungen und übersendet die Ausführungen an KRMzentral. Dort wird die Stellungnahme unter dem Aspekt der einzuhaltenden formellen Vorgaben überprüft und dem BMAS zugesandt.
- Handelt es sich sowohl um Themen des SC als auch der AA/gE, so gilt für das Einholen der Stellungnahmen das bekannte Verfahren AA/gE. Bezüglich der Thematik SC leitet die RD den Vorgang an die zuständige Regionalleitung SC weiter und nachrichtlich an QUB 5 der Zentrale. QUB 5 der Zentrale gibt die Ausführungen fachlich frei bzw. bessert nach und übersendet die geprüfte Fassung spätestens 2 Wochen vor Ablauf der dem BMAS vom PetA-DBT gesetzten Frist an KRMzentral. Die verantwortliche RD übersendet ihre Stellungnahme ebenfalls innerhalb dieser Frist an KRMzentral. Dort werden die beiden Stellungnahmen zusammengefasst und in 3-facher Ausfertigung an das BMAS übersandt.

11.3.5.7 Inkasso und Zentralkasse

Die nachfolgenden Regelungen gelten gleichermaßen für die Rechtskreise SGB II und SGB III.

- Betrifft die Petition/Eingabe nur den Aufgabenbereich Inkasso, so leitet das BMAS die Petition/Eingabe KRMzentral zu.

KRMzentral sendet den Vorgang zur Stellungnahme an den Servicebereich (SB) Inkasso im BA-SH und setzt für die Übersendung der Stellungnahme eine angemessene Frist, die sich an der Terminsetzung des BMAS orientiert. SB Inkasso übersendet den Vorgang per verschlüsselter E-Mail an das Postfach BA-Recklinghausen-Inkasso-Service-KRM-Petitionen mit der Bitte, eine Stellungnahme zu fertigen. Die Frist orientiert sich an der von KRMzentral gesetzten Frist.

Die KRM-Ansprechpartnerin bzw. der KRM-Ansprechpartner des Inkasso-Standortes (Bogen oder Recklinghausen) erstellt die erbetene Stellungnahme. Die bzw. der KRM-Beauftragte des Inkasso-Standortes überprüft die Stellungnahme auf Verständlichkeit, Vollständigkeit und Plausibilität des Inhalts sowie auf Einhaltung der Formvorschriften und sendet sie per verschlüsselter E-Mail an den SB Inkasso. Hierbei stellt die bzw. der KRM-Beauftragte des Inkasso-Standortes sicher, dass sie dort fristgerecht eingeht.

Die KRM-Ansprechpartnerin bzw. der KRM-Ansprechpartner SB Inkasso im BA-SH überprüft die Stellungnahme auf Verständlichkeit, Vollständigkeit und Plausibilität des Inhalts sowie auf Einhaltung der Formvorschriften und veranlasst die Überprüfung der fachlichen Richtigkeit innerhalb des SB Inkasso. Soweit notwendig, fordert der SB Inkasso von der bzw. dem KRM-Beauftragte des Inkasso-Services weitere Auskünfte bzw. eine neue Stellungnahme an. Die KRM-Ansprechpartnerin bzw. der KRM-Ansprechpartner des SB Inkasso sendet die vom SB Inkasso des BA-SH mitgezeichnete Stellungnahme per verschlüsselter E-Mail an KRMzentral und stellt sicher, dass sie fristgerecht eingeht.

KRMzentral sendet die Stellungnahme in 3-facher Ausfertigung an das BMAS.

- Betrifft die Petition/Eingabe nur den Aufgabenbereich Zentralkasse, so gelten die vorherigen Ausführungen entsprechend mit der Maßgabe, dass KRMzentral die Petition/Eingabe zur Stellungnahme an den SB Zentralkasse im BA-SH weiterleitet. Dieser fertigt die Stellungnahme und stellt sicher, dass die Ausführungen per verschlüsselter E-Mail fristgerecht bei KRMzentral eingehen.

KRMzentral sendet die Stellungnahme in 3-facher Ausfertigung an das BMAS.

- Betrifft die Petition/Eingabe die Aufgabenbereiche Inkasso und der AA und/oder des OS bzw. der gE, so leitet das BMAS den Vorgang KRMzentral, der AA/gE und nachrichtlich der RD zu.

Im Übrigen gelten die oben genannten Ausführungen zum Bereich Inkasso entsprechend mit der Maßgabe, dass der SB Inkasso die mitgezeichnete Stellungnahme fristgerecht per verschlüsselter E-Mail an KRMzentral übersendet.

Das KRM der AA bzw. gE sendet seine - ggf. zusammengefasste - Stellungnahme per verschlüsselter E-Mail an die RD. Hierbei ist sicherzustellen, dass die Stellungnahme der AA/gE fristgerecht bei der RD eingeht.

Das KRM der RD überprüft die Stellungnahmen auf Verständlichkeit, Vollständigkeit und Plausibilität des Inhalts sowie auf Einhaltung der Formvorschriften und fasst sie zu einer einzigen Stellungnahme zusammen. Hierbei gewährleistet es, dass die Stellungnahme fristgerecht per verschlüsselter E-Mail bei KRMzentral eingeht.

KRMzentral fasst die beiden Stellungnahmen zusammen und übersendet sie in 3-facher Ausfertigung an das BMAS.

- Betrifft die Petition/Eingabe die Aufgabenbereiche der Zentralkasse und der AA und/oder des OS bzw. der gE, so leitet das BMAS den Vorgang KRMzentral, der AA und/oder der gE und nachrichtlich der RD zu. Für das weitere Verfahren bei den beteiligten Stellen der BA gilt für den SB Zentralkasse und die AA/gE die bereits beschriebene Vorgehensweise entsprechend mit der Maßgabe, dass die KRM-Ansprechpartnerin bzw. der KRM-Ansprechpartner des SB Zentralkasse die Stellungnahme per verschlüsselter E-Mail an KRMzentral sendet.
- Betrifft die Petition/Eingabe die Aufgabenbereiche Inkasso, Zentralkasse und der AA und/oder des OS bzw. der gE, so gilt die oben angeführte Vorgehensweise entsprechend mit folgender Maßgabe:
Der Inkasso-Standort sendet seine Stellungnahme per verschlüsselter E-Mail an die KRM-Ansprechpartnerin bzw. den KRM-Ansprechpartner des SB Inkasso und stellt sicher, dass sie dort fristgerecht eingeht.
Nach durchgeführter Qualitätssicherung übersendet der SB Inkasso die Textbeiträge fristgerecht an KRMzentral. KRMzentral fasst die Stellungnahme von Inkasso und Zentralkasse zusammen.

11.3.5.8 Grundsatzthemen

Sofern Petitionen/Eingaben Themengebiete von grundsätzlicher/geschäftspolitischer Bedeutung der BA beinhalten, leitet das BMAS sie in der Regel KRMzentral zu. In Ausnahmefällen werden die verantwortlichen Fachbereiche der Zentrale direkt vom BMAS kontaktiert. Erhält die RD eine solche Petition/Eingabe mit Grundsatzthemen der BA, leitet sie diese an KRMzentral weiter.

KRMzentral ist für den Gesamtvorgang verantwortlich. Dies beinhaltet die Erstellung einer fachlich fundierten Stellungnahme mit Unterstützung der verantwortlichen Fachbereiche der Zentrale. Die finale Fassung der Stellungnahme wird von KRMzentral an das BMAS und zur Kenntnis an die beteiligten Fachbereiche und Dienststellen übersandt.

11.3.5.9 Bundesrechnungshof

Sofern Eingaben an den Bundesrechnungshof gerichtet werden, die seinen Aufgabenbereich betreffen und von diesem oder anderen Behörden (z. B. BMAS) an die BA zur Stellungnahme weitergeleitet werden, obliegt die Verantwortung für den Gesamtprozess ausschließlich dem Bereich CF 2 der Zentrale. Dieser steuert die Bearbeitung und Beantwortung der Eingabe.

11.3.6 Petitionen und Eingaben im Bereich der FamKa

11.3.6.1 Sozialrechtliches Kindergeld und Kinderzuschlag

KRMzentral erhält Petitionen und Eingaben mit der Aufforderung zur Stellungnahme durch das zuständige Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). KRMzentral erfasst den Vorgang in der KRM-IT-Anwendung und leitet ihn an die zuständige regionale FamKa mit der Aufforderung zur Stellungnahme oder zur abschließenden Bearbeitung weiter. Der Rücklauf erfolgt über KRMzentral an das BMFSFJ. Die Terminsetzung erfolgt im Einzelfall.

11.3.6.2 Steuerrechtliches Kindergeld

Petitionen und Eingaben werden der FamKa-Direktion vom Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) zur Stellungnahme übermittelt. Die FamKa-Direktion fordert die zuständige regionale FamKa zum Bericht auf. Der Bericht bzw. die Stellungnahme ist der FamKa-Direktion in der Regel innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang der Berichtsaufforderung zu übersenden. Insbesondere bei Petitionen ist wegen des vorgeschriebenen Verfahrens zum Bericht an den PetA-DBT auf die Einhaltung der gesetzten Termine zu achten.

Die Berichtsaufforderung des BZSt enthält in der Regel den Hinweis, dass keine Entscheidungen ohne vorherige Rücksprache mit ihm getroffen werden sollen. Ist in einem solchen Fall nach Einschätzung der regionalen FamKa der Vorgang entscheidungsreif, sind mit dem Bericht bereits Entwürfe der beabsichtigten Entscheidungen zu übersenden, damit diese im Zuge der Stellungnahme der FamKa-Direktion mit dem BZSt abgestimmt werden können. Soweit die Berichtsaufforderung nicht den ausdrücklichen Hinweis enthält, dass Abhilfeentscheidungen nur nach vorheriger Abstimmung mit dem BZSt oder der FamKa-Direktion ergehen dürfen, ist umgehend über eine Abhilfe zu entscheiden.

Der Bericht bzw. die Stellungnahme ist als Word-Datei mittels verschlüsselter E-Mail an das Postfach _BA-Familienkasse-Direktion-RV1 zu übermitteln. Hierbei ist zu beachten, dass in den Betreffzeilen keine sensiblen personenbezogenen Daten (zum Beispiel Klarnamen) erfasst werden dürfen, da die Betreffzeile nicht verschlüsselt wird.

Wird die betreffende Kindergeldakte vollständig als E-AKTE geführt, muss diese weder elektronisch noch postalisch an den Fachbereich Recht (RV 1) übersandt werden. Lediglich reine Papier- bzw. Hybridakten sind dem Fachbereich Recht (RV1) unaufgefordert innerhalb der Bearbeitungsfrist

zur Verfügung zu stellen. In den Bericht bzw. die Stellungnahme ist ein entsprechender Hinweis auf das Vorliegen der Papier-/Hybridakte aufzunehmen und vor Übersendung eine Behelfsakte anzulegen (DA 304.5 Absatz 1 der Arbeitsanleitung „Verfahren zur Durchführung der Zahlung Kindergeld und Kinderzuschlag nach dem Bundeskindergeldgesetz (BKGG)“). Die genannte Weisung gilt auch für das steuerliche Kindergeld. Der Bericht ist mittels verschlüsselter E-Mail an das Postfach _BA-Familienkasse-Direktion-RV1 zu übermitteln.

Für die Berichterstattung hat das Bundeszentralamt für Steuern folgendes Schema vorgegeben:

a) Darstellung des Sachverhalts in tabellarischer Form

Datum der fallrelevanten Ereignisse	Kurzbeschreibung der veranlassten Maßnahme; Inhalt des Verwaltungsaktes bzw. des Schreibens	betroffene Festsetzungszeiträume von... bis...	Name und Funktionsbezeichnung der Bearbeiterin bzw. des Bearbeiters	Verweis auf Fundstelle/ Seite der beigefügten Akte/Unterlagen	Anmerkungen der Direktion zur Nichtbeachtung geltender Regelungen der BA (z. B. Weisungen)	Bearbeitungsfehler
-	-	-	-	-	-	-

b) Feststellungen zum Beschwerdegrund (u. a. Ursachen, Risikofaktoren)

c) Stellungnahme zu den Ausführungen der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers und Mitteilung, welche Maßnahmen geplant oder bereits veranlasst wurden, um die Fehlerquellen nachhaltig zu beseitigen bzw. künftig zu vermeiden.

Bei der Erstellung des Berichts ist im Übrigen Folgendes zu beachten:

Die zugrunde liegenden Entscheidungen bzw. Bearbeitungsvorgänge sind im Zusammenhang mit der Abfassung des Berichts nochmals durch die fachlich verantwortliche Führungskraft zu überprüfen. Werden Bearbeitungsfehler festgestellt, sind diese in der Stellungnahme der regionalen FamKa in der Spalte „Bearbeitungsfehler“ im Einzelnen aufzuführen.

Ferner ist besonderer Wert auf eine aussagekräftige Darstellung der geplanten oder bereits veranlassten Maßnahmen zur Beseitigung bzw. künftigen Vermeidung der festgestellten Fehler oder Fehlerursachen zu legen. Hinweise auf eine ungünstige Bearbeitungssituation allein reichen nicht aus. Vielmehr ist auch in einem solchen Fall näher darauf einzugehen, welche Abhilfemaßnahmen getroffen wurden oder noch getroffen werden sollen. Erforderlichenfalls wird von der FamKa-Direktion hierzu eine ergänzende Stellungnahme angefordert. Soweit es sich nicht nur um Flüchtighkeitsfehler handelt, sind die festgestellten Bearbeitungsmängel im Rahmen von Dienstbesprechungen bzw. Schulungen oder in sonstiger geeigneter Weise zu behandeln. Die Behandlung in Dienstbesprechungen oder Schulungsmaßnahmen ist zu dokumentieren (Zeitpunkt, Inhalt, Teilnehmerkreis), da seitens des BZSt hierzu ergänzende Nachfragen erfolgen.

Die Erfassung der Petition bzw. Eingabe in der KRM-IT-Anwendung erfolgt durch die KRM-Beauftragten der regionalen FamKa.

12 Anlagen

1. Muster für die Anlage zur Geschäftsordnung der Agenturen für Arbeit
2. Berichtsschema zu den „Qualitativen Aussagen“
3. Berichtsschema zu den „Quantitativen Aussagen“ der gE, die die KRM-IT-Anwendung der BA nicht nutzen
4. Checkliste Formalien
5. Musterstellungnahme