INSTITUT FÜR ARBEITSMARKT- UND BERUFSFORSCHUNG
Die Forschungseinrichtung der Bundesagentur für Arbeit

Online Magazin IAB-Forum

Kundenreaktionsmanagement

24. April 2025

Aufgabe des Kundenreaktionsmanagements (KRM) der Bundesagentur für Arbeit (BA) ist die Bearbeitung von Kundenreaktionen (Beschwerden, Anregungen, Lob) und Petitionen sowie von Eingaben an oberste Bundesbehörden (z.B. Bundesministerien). Es ist flächendeckend organisiert. In den Dienststellen ist KRM Führungsaufgabe. Die Geschäftsführung oder die zuständige Leitungsebene benennt als Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für die Kundinnen und Kunden eine KRM-Beauftragte bzw. einen KRM-Beauftragten.

Verwandte Artikel:

- Das neue Schlichtungsverfahren soll Uneinigkeiten zwischen Jobcenter und Bürgergeldberechtigten frühzeitig klären

Zitationshinweis

(2025): Kundenreaktionsmanagement , In: Online Magazin IAB-Forum 24. April 2025, https://iab-forum.de/glossar/kundenreaktionsmanagement/, Abrufdatum: 27. May 2026

Lizenzhinweis

Diese Publikation ist unter folgender Creative-Commons-Lizenz veröffentlicht: Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International (CC BY-SA 4.0): https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de