



## Umgang mit Beschwerden

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns sehr wichtig und bildet die Basis unserer täglichen Arbeit. Aus diesem Grund nehmen wir die Rückmeldungen unserer Kunden, Anregungen zur Verbesserung unserer Dienstleistungen und Beschwerden sehr ernst.

Der Umgang mit Beschwerden ist in unserer internen QM-Dokumentation eindeutig beschrieben und jedem Mitarbeiter bekannt.

Eingehende Beschwerden werden dokumentiert und direkt an die Geschäftsleitung übergeben.

Dort erfolgt die Festlegung des Verantwortlichen zur Bearbeitung der Beschwerde in Zusammenarbeit mit der QM-Beauftragten.

Es wird darauf geachtet, dass die Bearbeitung der Beschwerde nicht in Verantwortung eines Mitarbeiters erfolgt, der direkt von der Beschwerde betroffen ist.

In einem ersten Schritt wird die Beschwerde geprüft und hinsichtlich ihrer Rechtmäßigkeit bewertet.

Dabei werden alle von der Beschwerde betroffenen Mitarbeiter einbezogen.

Wird die Beschwerde akzeptiert, wird eine Ursachen- und Ausmaßanalyse durchgeführt und Korrekturmaßnahmen festgelegt. Bei Erfordernis werden laufende Prozesse bis zur Klärung des Vorgangs unterbrochen und ggf. Vorbeugungsmaßnahmen festgelegt, um das Risiko des erneuten Auftretens fehlerhafter Arbeit zu minimieren.

Der Beschwerdeführer erhält eine Rückmeldung zu den ihn betreffenden Korrekturmaßnahmen.

Die Umsetzung der Maßnahmen innerhalb festgelegter Fristen wird durch die QM-Beauftragte verfolgt, die direkt an die Geschäftsleitung berichtet.

Nach Umsetzung aller Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen werden diese auf ihre Wirksamkeit geprüft. Auf der Basis der Wirksamkeitsermittlung entscheidet die Geschäftsleitung über die Wiederaufnahme der Arbeit, sollte diese unterbrochen worden sein.

Die Dokumentation des gesamten Vorgangs erfolgt unter Verwendung eines internen Formblattes, welches jederzeit die Rückverfolgbarkeit einzelner Schritte sowie der Rückmeldungen von bzw. an den Kunden ermöglicht.

Sofern möglich erhält der Beschwerdeführer eine Bestätigung des Eingangs der Beschwerde und Informationen zum Fortschritt der Bearbeitung sowie eine schriftliche Mitteilung nach Beendigung des Beschwerdeverfahrens.

Wir sind stets darum bemüht, alle Anliegen unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten.

Sollte eine eingehende Beschwerde als unberechtigt eingestuft werden, wird dennoch das Gespräch mit dem Kunden gesucht, um eine Klärung herbeizuführen.

Eingehende Rückmeldungen von Kunden, einschließlich Beschwerden, werden selbstverständlich vertraulich behandelt, unter Berücksichtigung der aktuell geltenden Richtlinien der Datenschutz-Grundverordnung.

Sollten Sie weitere Fragen zur Bearbeitung von Beschwerden in unserem Haus haben, stehen wir Ihnen gern für ein persönliches Gespräch zur Verfügung.

*gez. Olaf Schnelle-Werner*

-----  
Dr. Olaf Schnelle-Werner  
Geschäftsleitung