






Vorgehen bei Beschwerden

Beschwerdeannahme



Beschwerdeführender	wer an wen	Beschwerdeannehmer
Hat eine Beschwerde - persönlich - telefonisch - schriftlich		Nimmt die Beschwerde an, führt ein Gespräch mit dem Beschwerdeführenden Ergebnis: 1. Eine Lösung wurde gefunden 2. keine Lösung wurde gefunden, die Beschwerde wird bearbeitet.
Hat eine Beschwerde - schriftlich - Email	 	Liest die Beschwerde und führt ein Gespräch mit dem Beschwerdeführenden Ergebnis: 1. Eine Lösung wurde gefunden 2. keine Lösung wurde gefunden, die Beschwerde wird bearbeitet. Klärung Rückmeldung erfolgt bis wann?

Beschwerdebearbeitung



Beschwerdeführender	wer an wen	Beschwerdeannehmer
1. Beschreibt sein/ ihr Anliegen		2. Erstellt Beschwerdeprotokoll mit Formular
4. Liest Kopie des Protokolls und unterschreibt nach Einverständnis und erteilt Auftrag zur weiteren Bearbeitung		3. Händigt Kopie des Protokolls an Beschwerdeführenden aus
		5. Bearbeitet und dokumentiert die Beschwerde - klärt, ob sofortiger Handlungsbedarf besteht - entscheidet über Einbeziehung weiterer Personen - informiert nächsthöhere Leitungsebenen - unternimmt Schritte zur Erreichung der angestrebten Problemlösung

Vorgehen bei Beschwerden

Beschwerdebearbeitung

Beschwerdeführender	wer an wen	Beschwerdeannahmender
7. ist einverstanden, oder hat andere Vorstellungen und teilt diese dem Beschwerdeführenden mit		6. Informiert über aktuelle Zwischenstände
		8. Findet eine Lösung und informiert alle Beteiligten
9. Nimmt Lösung zur Kenntnis		10. Bespricht die gefundene Lösung mit dem Beschwerdeführenden

Beschwerdeergebnis

Beschwerdeführender		Beschwerdeannahmender
ist einverstanden mit der gefundenen Lösung		Beschwerde ist erfolgreich bearbeitet und Lösung erfolgreich umgesetzt
ist nicht einverstanden mit der gefundenen Lösung		Beschwerdebearbeitung beginnt erneut mit Schritt 1.