

Zweck:

Anforderungen und Erwartungen des Kunden sollen erfüllt werden.

Definition Beschwerde:

Unter Beschwerde ist die mündlich oder schriftlich geäußerte Diskrepanz zwischen Erwartung und Wahrnehmung der Leistung zu verstehen.

Die Beschwerde kann von Seiten folgender Stellen erfolgen:

- 1. von fremden Klienten, Angehörigen, Einrichtungen gegenüber der Arbeitsweise eines fremden Betreuers.
- 2. von eigenen Klienten gegenüber der Arbeitsweise der Betreuer der Betreuungsvereine.
- 3. von ehrenamtlichen Betreuern gegenüber der Beratung und den Angeboten der Betreuungsvereine.

Beschwerdemanagement dient der Qualitätsverbesserung und der Kundenzufriedenheit. Der Umgang mit Beschwerden von internen und externen Kunden ist offen. Die Beschwerde wir grundsätzlich positiv verstanden und dient auch dazu, die eigene Arbeit aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten.

Ziele:

Ziel des Beschwerdemanagements ist ein systematischer und offener Umgang mit Kritik und Anregungen. Die Bearbeitung der Beschwerde muss geregelt und nachvollziehbar sein. Im Sinne des Qualitätsmanagements muss die Beschwerde entgegengenommen, dokumentiert und bearbeitet werden. Der Beschwerdeführer muss sich ernst genommen fühlen.

Die zeitnahe und kundenorientierte Bearbeitung gewährleistet die interne und externe Kundenzufriedenheit und garantiert eine kontinuierliche Verbesserung des Qualitätsniveaus.

Es erfolgt eine jährliche Auswertung in Zusammenarbeit mir der Leitung/Geschäftsführung und dem/der Qualitätsbeauftragten.

Prozess

- Beschwerde von fremden Klienten, Angehörigen, Einrichtungen über die Arbeitsweise eines fremden Betreuers. Beratung des Beschwerdeführers zu Beschwerdemöglichkeiten, keine Dokumentation beim Beschwerdeempfänger
- Beschwerde von eigenen Klienten gegenüber der Arbeitsweise der Betreuer des Betreuungsvereins: Besprechung in Teamsitzung. Protokollierung des Umgangs mit Beschwerdeanlass im Teamprotokoll
- 3. Beschwerden von ehrenamtlichen Betreuer/innen/ über ehrenamtliche Betreuer/innen des Vereins: Erfassung und Bearbeitung über das Formlar BM

Mitgeltende Unterlagen:

Formular Beschwerdemanagement AWO Rheinland-Pfalz

	Führung und Organisation			
	Beschwerdemanagement Anregung/Fehler	/Beschwerde		
	7 till og dilig/1 olliol	, <u> </u>		
Zutreffendes bitte ankreuzen				
nformation entgegenge	nommen von:		Datu	m:
nformationsweg:	personlicher Konta	kt telefon	iiscn	schriftlich
nformationsgeber (Name, A	nschrift, Telefonnummer, FAX, E	-Mail-Adresse):		
Anregung/Fehler/Besch	werde (Inhalte):			
Sofortiges Handeln	n ötig (z.B. bei Gefahr	für Betreuten, erhe	blicher ma	terieller Schaden)
☐ Handeln bis zum (Te	rmin):			
Welche Information zur	Umsetzung wird vom I	nformationsgeber	gewünsc	ht?
	h Schriftliche N	_		
Übertragung en verentu	rortliche Steller			
Übertragung an verantw	ortiiche Stelle:			
Datum	Name Mitarbeiter		Unte	erschrift Leitung
Roarhoitung/ Maßnahme	\(n\).			-
Bearbeitung/ Maßnahme	<u> </u>			
Maßnahme(n) wirksam ι	ımgesetzt	ja □		nein 🗌
nformationsgeber vom	Ergebnis durchgeführt	er Maßnahme/n ir	nformiert o	lurch:
persönliches Gespräch	schriftliche Mit	-	_	_
st der Informationsgeber mit	: dem Ergebnis der Bearbe	itung zufrieden?	□ ja	nein
Datum			Unte	schrift Leitung

Seite 1 von 2

	Führung und Organisation		
	Beschwerdemanagement		
	Anregung/Fehler	/Beschwerde	
Folgemaßnahmen erforderlich?	☐ ja	☐ nein	
Wenn ja, welche			
,			
Wenn ja, durch			
Verteilung an verantwo	ortliche Stelle:		
Leitung:			
T.			
Datum			Unterschrift Leitung
			·
Einrichtungsübergreife	anda Karraktur- adar		
Vorbeugemaßnahmen	erforderlich?	□ ja	☐ nein
	······	······	
Wenn ja, welche?			
Auswertung, intern:			
Datum			Unterschrift