



Betreuungsvereine in Mainz

Beschwerdemanagement:

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 wird 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 mit der Leitung/Geschäftsführung und dem/der Qualitätsbeauftragten.

Prozess

1. Beschwerde von fremden Klienten, Angehörigen, Einrichtungen über die Arbeitsweise eines fremden Betreuers. Beratung des Beschwerdeführers zu Beschwerdemöglichkeiten, keine Dokumentation beim Beschwerdeempfänger
2. 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 Formular BM

Mitgeltende Unterlagen:

Formular Beschwerdemanagement AWO Rheinland-Pfalz

	Führung und Organisation Beschwerdemanagement Anregung/Fehler/Beschwerde
--	---

Folgemaßnahmen erforderlich?

ja

nein

Wenn ja, welche...

Wenn ja, durch...

Verteilung an verantwortliche Stelle:

Leitung:

.....
Datum

.....
Unterschrift Leitung

Einrichtungsübergreifende Korrektur- oder Vorbeugemaßnahmen erforderlich?

ja

nein

Wenn ja, welche?

Auswertung, intern:

.....
Datum

.....
Unterschrift