

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Beschwerdemanagement	Alle Bereiche

1. Ziel und Zweck

Ziel der Verfahrensanweisung ist die Gewährleistung eines geregelten Umgangs mit Anregungen, Wünschen und Beschwerden von Mitarbeitern und Kunden des DRK Kreisverband Odenwaldkreis. Rückmeldungen jeglicher Art werden auf Grund unseres Kundenverständnisses grundsätzlich ernst genommen. Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungsqualität.

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Der Geltungsbereich erstreckt sich auf alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im DRK Kreisverband Odenwaldkreis.

3. Ablauf und Verfahren

Um einen geregelten Umgang mit Beschwerden von Mitarbeitern, Klienten, deren Angehörigen und sonstigen Kunden zu gewährleisten, wurde ein Beschwerdemanagement implementiert.

Beschwerden können wie folgt geäußert werden:

- online über die Homepage des DRK über Formular „Kundenbefragung“
- telefonisch
- persönlich
- in aldente (für Mitarbeiter)

Verantwortlich für die Entgegennahme von Beschwerden sind grundsätzlich alle Mitarbeiter.

Jede Beschwerde wird ernst genommen. Ist die Beschwerde von Relevanz und besteht Handlungsbedarf werden Maßnahmen zur Behebung des Missstandes geprüft und wenn möglich umgesetzt. Der nachfolgende Schritt ist die Reflektion, d.h. Rückmeldung was mit der Beschwerde passiert ist, gegenüber dem Beschwerdeführer.

Bei externen Beschwerden erfolgt dies in der Regel durch eine schriftliche oder telefonische Stellungnahme.

Zu internen Beschwerden wird, wenn möglich in einem persönlichen Gespräch Stellung genommen. Aus dem Gespräch sollte zusätzlich hervorgehen, ob die Beschwerde mit den eingeleiteten Maßnahmen zur Zufriedenheit gelöst und ggf. die Ursache behoben werden konnte

Der Gesamtprozess der Beschwerdebearbeitung und Verwaltung wird federführend vom jeweiligen Abteilungsleiter (mit Unterstützung des QBs) begleitet.

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Beschwerdemanagement	Alle Bereiche

Jährlich werden durch diese die eingegangenen Beschwerden ausgewertet, der QMB weitergeleitet und das Ergebnis der Auswertung in die Managementbewertung aufgenommen. Die Ergebnisse der Auswertung fließen bei Bedarf in Verbesserungsmaßnahmen ein. Diese sind dem zentralen Maßnahmenplan zu entnehmen.

Lfd. Nr.	Ablauf	Zuständigkeiten					
		Z	HAL/AL	QB	QMB	MA	V
1	Eingang der Beschwerde Persönlich Online	D	I I			D	
2	Information im Team		D				
3	Erfassung (bei Bedarf mit Formblatt) und Ein- bzw. Übertrag in Aldente	D	D	D	D	D	
4	Prüfung, Analyse und Bewertung der Beschwerde		D	M			
5	Bei Bedarf Einleitung von Maßnahmen		D	M		M	
6	Information des Beschwerdestellers		D				
7	Jährliche Analyse, Auswertung und Clusterung der Beschwerden sowie Weiterleitung an QMB		M	D	I		I
8	Jährliche Auswertung der Beschwerden und Darlegung in der Managementbewertung	I	I	I	D		I
9	Ggf. Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen	D	D	D	D	D	D
Legende: V = Vorstand; AL = Abteilungsleiter; QMB = Qualitätsmanagementbeauftragter; QB = Qualitätsbeauftragte; MA = Mitarbeiter; V = Vorstand; Z = Zentrale Verantwortung: V = Verantwortung, D = Durchführung, M = Mitwirkung, I = Information							

4. Mitgeltende Unterlagen

- „Beschwerdeannahmebogen“ (ausgedruckt/aldente)
- [Hinweisgebersystem \(interne-meldestelle.de\)](http://interne-meldestelle.de)

5. Qualitätsaufzeichnung

- Statistik in Aldente
- Managementbewertung

VA AB Beschwerdemanagement 01-03-03-01-V03				
Stand: 15.03.2024	Ersteller: QMB /Portalis	Geprüft: Sauer, VS	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 2 von 2