FB	Beschwerdemanagement CareLend GmbH	

Ablauf	Beschreibung	Verant-wortlich
Beschwerde		
sofortige Abhilfe möglich? (nein / ja)	Von den Mitarbeitern/Dozenten ist zu prüfen, ob durch eine Sofortmaßnahme Abhilfe geschaffen werden kann.	alle Mitarbeiter/ Dozenten
Abhilfe		alle Mitarbeiter/ Dozenten
Weiterleitung Assistentin des GF bzw. Inhaber	Beschwerden, die nicht gleich von den Mitarbeitern/Dozenten zur Zufriedenheit der Kunden geregelt werden können, sind unverzüglich an die Assistentin des GF bzw. an den Inhaber weiterzuleiten	alle Mitarbeiter
Gespräch Kunden ggf. nach Terminvereinbarung	Im Gespräch mit dem Kunden sind sachlich die Differenzen beizulegen.	Inhaber/ GF
ggf. Auswertung der Beschwerde auf Teambesprechung → Protokoll Dienst-besprechung	Zur Vermeidung von gleichartigen Vorkommnissen erfolgt eine Auswertung auf der nächsten Dienstbesprechung. Bei schwerwiegenden Vorkommnissen werden alle Mitarbeiter über den Sachverhalt kurzfristig informiert.	Inhaber/ GF
Korrektur-/Vorbeugungsmaßnahme erforderlich? (nein → ENDE / ja)	Der Inhaber entscheidet, ob Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen abzuleiten sind. Der Ablauf entspricht den Festlegungen in den Verfahrensanweisungen 17-1 VA Korrekturmaßnahmen und 18-1 VA Vorbeugungsmaßnahmen.	Inhaber/ GF
Festlegung und Verwirklichung der erforderlichen Korrektur-/ Vorbeugungsmaßnahmen → 13-1 FB Maßnahme-plan	Mittels Zeit- und Maßnahmeplan erfolgt die Festlegung von Korrektur- und ggf. Vorbeugungsmaßnahmen.	Inhaber/ GF
Maßnahmen i. O? (nein / ja)	Die Wirksamkeit der festgelegten Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen ist zu überprüfen. Zeigen die Maßnahmen keinen Erfolg werden neue Maßnahmen festgelegt.	Inhaber/ GF
Auswertung auf Teambesprechung → 13-8 FB Protokoll	Die Wirksamkeit der festgelegten Maßnahmen wird auf der Dienstbesprechung ausgewertet.	Inhaber/ GF