



BESCHWERDEMANAGEMENT

stiftung st. franziskus heiligenbronn

März 2016

INHALT

1. EINLEITUNG.....	3
2. ZIELE UND ZIELGRUPPEN.....	3
2.1. ZIELE DES BESCHWERDEMANAGEMENTS.....	3
2.2. ZIELGRUPPEN.....	3
3. BESCHWERDEN VON KUNDEN.....	4
3.1. BESCHWERDEPROZESS	4
3.2. INSTRUMENTE UND MASSNAHMEN DES BESCHWERDEMANAGEMENTS	4
3.2.1. BESCHWERDEPROTOKOLL.....	4
3.2.2. BESCHWERDEWEGE	5
3.2.3. DANKESCHÖN FÜR KUNDENRÜCKMELDUNGEN.....	5
3.3. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	5
4. BESCHWERDEN VON MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER.....	6
4.1. BESCHWERDEWEGE.....	6
4.2. BESCHWERDESTELLE.....	7
5. INKRAFTTRETEN.....	7

ANLAGEN:

Anhang 1: Beschwerdeprozess

Anhang 2: Beschwerdeprotokoll

Anhang 3: Formular für Kummerkasten

1. EINLEITUNG

Im Rahmen der Umsetzung der Leitlinien zur Prävention von sexuellem Missbrauch sowie zum Verhalten bei Missbrauchsfällen in den Diensten und Einrichtungen des Caritasverbandes der Diözese Rottenburg-Stuttgart legt die stiftung st. franziskus heiligenbronn ein stiftungseinheitliches Beschwerdemanagement vor. Hierfür stellen die Kundenorientierung und die Mitarbeiterzufriedenheit die wichtigsten Prämissen dar. Beides dient letztlich der Unternehmenssicherung.

2. ZIELE UND ZIELGRUPPEN

2.1. ZIELE DES BESCHWERDEMANAGEMENTS

Ziele des Beschwerdemanagements nach diesem Konzept sind:

- Die Kundenzufriedenheit mit den Leistungen der stiftung st. franziskus heiligenbronn wird gesteigert.
- Die Mitarbeiterzufriedenheit wird erhöht.
- Das Image der Einrichtungen der stiftung st. franziskus heiligenbronn wird weiter verbessert.
- Beschwerden und Rückmeldungen dienen als Impulse zur Verbesserung der Qualität.
- Ein gelebtes Beschwerdemanagement dient ferner der Prävention von sexuellem Missbrauch, Gewalt und Mobbing.

Die Erreichung der Ziele kann insbesondere über die Evaluationsphasen (z.B. Kundenbefragungen, Marktstudien o.a.) nach Vergleich der einrichtungsbezogenen Ergebnisse geprüft werden.

2.2. ZIELGRUPPEN

Das Beschwerdemanagement erstreckt sich auf sämtliche Angebote und Dienstleistungen der stiftung st. franziskus heiligenbronn und richtet sich an:

- sämtliche **Kunden und Abnehmer** unserer Leistungen sowie alle, die sich in Bezug auf die stiftung st. franziskus heiligenbronn beschweren möchten (z.B. Angehörige, Ehrenamtliche oder Kooperationspartner) (siehe Kapitel 3).
- Alle **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** (siehe Kapitel 4).

3. BESCHWERDEN VON KUNDEN

Der Begriff „Kunde“ wird im Zusammenhang mit sozialen Dienstleistungen in Literatur und Praxis kontrovers diskutiert. Peter Drucker definiert **Kunden als jemanden, den man zufriedenstellen muss, auf dessen Bedürfnisse, Hoffnungen und Sehnsüchte man eingehen muss**, um das Bestehen der eigenen Organisation sicherzustellen¹. Dies beginnt mit der Arbeit an der richtigen Haltung und Einstellung zum Kunden und dies wiederum **liegt in der Verantwortung eines jeden einzelnen Mitarbeiters**.

3.1. BESCHWERDEPROZESS

Eine idealtypische Darstellung des Prozesses für Kundenbeschwerden ist dem Konzept als Anhang 1 beigefügt². Der Darstellung ist zu entnehmen:

- Verbindliche Fristen und Vorgaben
- ggf. Eingangsbestätigung
- schriftliche Aufnahme der Beschwerde und interne Weiterleitung des Beschwerdeboogens
- ggf. Zwischenbescheid an Beschwerdeführer bei längerfristiger Klärung (spätestens nach 2 Wochen)
- Rückmeldung an Beschwerdeführer (nach Einzelfallabwägung schriftlich und/oder mündlich: grundsätzlich bietet eine persönliche Rückmeldung eine höhere Chance, dass eventuell beschädigte Vertrauen wiederherzustellen und es kann herausgefunden werden, ob die Rückmeldung/Entschuldigung akzeptiert wurde)

Bei Beschwerden in Bezug auf Gewalt, Missbrauch und Mobbing greift das institutionelle Schutzkonzept der stiftung st. franziskus heiligenbronn.

3.2. INSTRUMENTE UND MASSNAHMEN DES BESCHWERDEMANAGEMENTS

3.2.1. BESCHWERDEPROTOKOLL

Für die schriftliche Fixierung von Beschwerden liegt ein standardisiertes Beschwerdeprotokoll vor (Anhang 2). Das Beschwerdeprotokoll ist für sämtliche Beschwerden anzuwenden.

¹ Vgl. DRUCKER 2009, Die fünf entscheidenden Fragen des Managements. Peter F. Drucker, Weinheim, S. 27.

² Die Bearbeitung von Reklamationen auf Basis der Norm ISO 9001 (z.B. WfbM) ist nicht Teil des Beschwerdemanagementkonzeptes.

3.2.2. BESCHWERDEWEGE

Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingereicht werden. Um die Schwelle für Beschwerden so gering wie möglich zu halten, müssen diese Beschwerdewege und Ansprechpartner bekannt sein und kommuniziert werden. Grundsätzlich steht jeder Mitarbeiter - auch bei unangenehmen Themen - als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung. In regelmäßigen Schulungen werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf einen professionellen Umgang mit Beschwerden vorbereitet.

In den Einrichtungen stehen wenn möglich sogenannte „Kummerkästen“ für schriftliche Beschwerden oder Rückmeldungen zur Verfügung. Vorgefertigte Formulare sowie Schreibwerkzeug stehen in ausreichender Menge zur Verfügung. Eine Muster- Vorlage des Rückmeldeformulars ist dem Konzept als Anlage 3 beigelegt.

Über das Formular können nicht nur Beschwerden, sondern auch Lob rückgemeldet werden. Lob, welches über den Rückmeldebogen (oder darüber hinaus) geäußert wird, wird an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des jeweiligen Bereiches weitergegeben.

Beschwerden können auch per Telefon oder E-Mail (AnregungenundBeschwerden@stiftung-st-franziskus.de) eingereicht werden, um beispielsweise auch für gehörlose Menschen weitere Beschwerdewege zu öffnen.

3.2.3. DANKESCHÖN FÜR KUNDENRÜCKMELDUNGEN

Als Dankeschön und „Wiedergutmachung“ für vorgebrachte Verbesserungsvorschläge bzw. Beschwerden können neben einer inhaltlichen Rückmeldung zusätzlich kleine symbolische Geschenke an den Beschwerdeführer ausgegeben werden:

- Heiligenbronner Produkte (z.B. zwei Packungen Nudeln, Wurstdose)
- Kleiner Blumenstrauß
- Gutschein für Kaffee und Kuchen in der hauseigenen Cafeteria

3.3. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Umsetzung des Konzeptes erfordert einen hohen Ressourceneinsatz, zielt aber letztlich direkt auf die Kundenzufriedenheit. Die Bemühungen zur Verbesserung unserer Leistungen sollen aus diesem Grund transparent dargestellt und öffentlichkeitswirksam genutzt werden („tue Gutes und sprich darüber“).

Aus diesem Grund erfolgt eine mindestens jährliche Rückmeldung an die Kunden zu der Weiterentwicklung unserer Leistungen, die aus dem vorliegenden Konzept resultieren (z.B.: In welchen Bereichen gab es Beschwerden? Was war der Hintergrund? Wie wurde Abhilfe geleistet?).

Denkbare Medien/Gremien für diese Rückmeldung sind u.a. die Stiftungszeitschriften, Anschreiben mit dem Rechnungsversand, Angehörigenabende, Treffen von Ehrenamtlichen).

4. BESCHWERDEN VON MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

Die Mitarbeiterzufriedenheit auf allen Ebenen hat einen erheblichen Einfluss auf die Außenwahrnehmung der stiftung st. franziskus heiligenbronn. Die Bearbeitung von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden verhindert, dass Beschwerden außerhalb der Einrichtungen bearbeitet werden. Beschwerden und Rückmeldungen sind Impulse zur Verbesserung der Qualität unserer Angebote und dienen der Risikominimierung.

4.1. BESCHWERDEWEGE

Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der stiftung st. franziskus heiligenbronn stehen bewährte Kommunikationswege zur Verfügung, über die es jederzeit möglich ist, Anregungen zu geben und Beschwerden zu äußern:

- Gespräche mit dem nächsten Vorgesetzten
- Gespräche mit Führungskräften (nächst höhere Führungsebene)
- Zielvereinbarungsgespräche
- Vertrauenspersonen (Behindertenbeauftragte, Präventionsbeauftragte)
- Mitarbeitervertretung (MAV)
- Vorschlagswesen

Es ist jederzeit möglich, Anregungen und Beschwerden persönlich, telefonisch oder schriftlich (Post, Email) einzureichen. Entsprechend dem Leitbild können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erwarten, auch bei unangenehmen Themen respektvoll angehört und als kompetenter Gesprächspartner angesehen zu werden.

4.2. BESCHWERDESTELLE

Es kann dennoch vorkommen, dass diese Kommunikationswege nicht ausreichen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit berechtigten Anliegen oder Hinweisen nicht auf die notwendige Resonanz stoßen. In diesen besonderen Fällen besteht darüber hinaus die Möglichkeit sich direkt an die zentrale Beschwerdestelle zu wenden um nach geeigneten Kommunikationswegen zu suchen. Die Beschwerde bzw. Anregung wird auf Wunsch der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters durch die Beschwerdestelle anonymisiert und anschließend an die zuständige Führungskraft zur Bearbeitung weitergeleitet.

Die Beschwerdestelle ist über folgende Wege zu erreichen:

Name: Theresia Werner

Tel: 07422 – 569 3205

E-Mail: AnregungenundBeschwerden@stiftung-st-franziskus.de

5. INKRAFTTRETEN

Das Beschwerdemanagement wurde am 16.03.2016 von den Vorständen im Rahmen der Leitungskonferenz verabschiedet.

Das Konzept wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf überarbeitet. Eine erste Evaluation findet ein Jahr nach Einführung statt.