

Beschwerdemanagement bei der vhs Ibbenbüren

Liebe Kursteilnehmende und Interessierte,

Ihre Meinung ist uns wichtig! Aus diesem Grund haben wir uns von der vhs Ibbenbüren ein Konzept für ein geregeltes Beschwerdemanagement, besser bezeichnet als eine Feedbackkultur, überlegt.

Wie gehen wir mit Beschwerden um?

Beschwerdemanagement klingt zunächst erst einmal negativ. Kritik oder der falsche Umgang mit Kritik haben oftmals einen unangenehmen Nebengeschmack.

Wir wollen solche Aussagen deshalb als Verbesserungsvorschläge auffassen, als Feedback, mit dem konstruktiv weitergearbeitet werden kann. Durch Ihre Mitarbeit erhalten wir die Möglichkeit, die vhs Ibbenbüren weiter voran zu bringen.

Die Zufriedenheit unserer Kund*innen und Mitarbeiter*innen wird mit Hilfe eines „Bogen für Anregungen oder Kritik“ abgefragt. Dadurch erhält jedes Anliegen die Chance, Gehör zu bekommen.

Beschwerdeannahme

Beschwerden können in erster Linie schriftlich abgegeben werden.

Der Erstkontakt kann natürlich gerne auch persönlich oder telefonisch erfolgen.

In unserer Anmeldung befindet sich im Thekenbereich ein Aufsteller mit dem „Bogen für Anregung und Kritik“ sowie Umschläge. Gerne können Sie sich einen Bogen mitnehmen und diesen ausgefüllt in dem verschlossenen Briefumschlag im Briefkasten vor der Anmeldung einwerfen.

Um Ihnen eine Rückmeldung geben zu können ist es notwendig, dass Sie Ihre Kontaktdaten hinterlassen.

Beschwerdebearbeitung

Sobald eine Beschwerde eingeht, erfolgt die Aufarbeitung und Analyse des Einzelfalls gemäß einer Systematik. Dabei stehen die nachfolgenden Aspekte im Mittelpunkt:

- Welcher Bereich ist betroffen?
- Rasche Rückmeldung an den Kunden: Ihre Beschwerde wird ernst genommen.
- Einleitung von Verbesserungen
- Information der Kolleg*innen über den Fall und die erforderlichen Schritte

Beschwerdeauswertung

Die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen und gleichzeitige Auseinandersetzung mit Kritik dient der Förderung oder ggfls. Wiederherstellung einer besseren Kundenzufriedenheit.

Unser Anspruch ist es, den Kund*innen ihren Aufenthalt bei der Volkshochschule so angenehm und unkompliziert wie möglich zu machen.

Beschwerdecontrolling

Aus den Beschwerdeinformationen leiten wir Maßnahmen zur Optimierung unserer Qualität ab, welche kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Haben Sie noch Fragen?

Dann können Sie sich gerne bei Frau Jana Lammers unter der E-Mail-Adresse Jana.Lammers@ibbenbueren.de oder telefonisch unter 05451 / 931-750 melden.