

August 2010

## Dienstanweisung zum **Umgang mit Beschwerden**

Im Mittelpunkt der Beschwerdebearbeitung steht das Prüfen und Lösen des Kundenanliegens, nicht der Prozess des Beschwerdemanagements!

### **Folgende Beschwerden werden aufgenommen:**

1. Alle Beschwerden, die sich auf Personen beziehen (bei Bedarf mit ausführlichen Vermerken)
  - Dozentinnen und Dozenten
  - Hauptamtl. Beschäftigte
2. Alle Beschwerden entsprechend der Liste möglicher Vorfälle, die an den Standorten **außerhalb des Gebäudes MK1** vorgekommen sind

### **Folgende Beschwerden** werden **nicht** gemäß Beschwerdemanagement aufgenommen:

- Sofort geklärte Anliegen
- Schnell behebbare Mängel im Haus MK1
- Beschwerden, bei denen sich herausstellt, dass die Ursache beim Beschwerdeführer liegt

Schwidde/6.8.2010