

# Vorschlags- und Beschwerdemanagement im Kreuzbund Diözesanverband Mainz

Kommunikation, Beschwerden, Vorschläge und Ideen im Kreuzbund

Autor: Hartmut Zielke, 11.01.2006 ( handout.pdf )

Bei der Eröffnungsveranstaltung wurde das neue Verfahren zum „Vorschlags- und Beschwerdemanagement“ vorgestellt und ist damit eingeführt.

Mit dem Vorschlags- und Beschwerdemanagement wollen wir die Zusammenarbeit mit den Gruppen unseres Verbandes vertiefen, die Mitglieder mehr in die Verbandsarbeit einbeziehen und getreu dem Kreuzbund-Slogan „offen(er)leben“ zu einer größeren Transparenz im Umgang miteinander einladen.

Nachfolgend wird das Verfahren beschrieben. Alle Vorstandsmitglieder stehen für Rückfragen zur Verfügung.

## **Grundzüge des Vorschlags und Beschwerdemanagements im Kreuzbund**

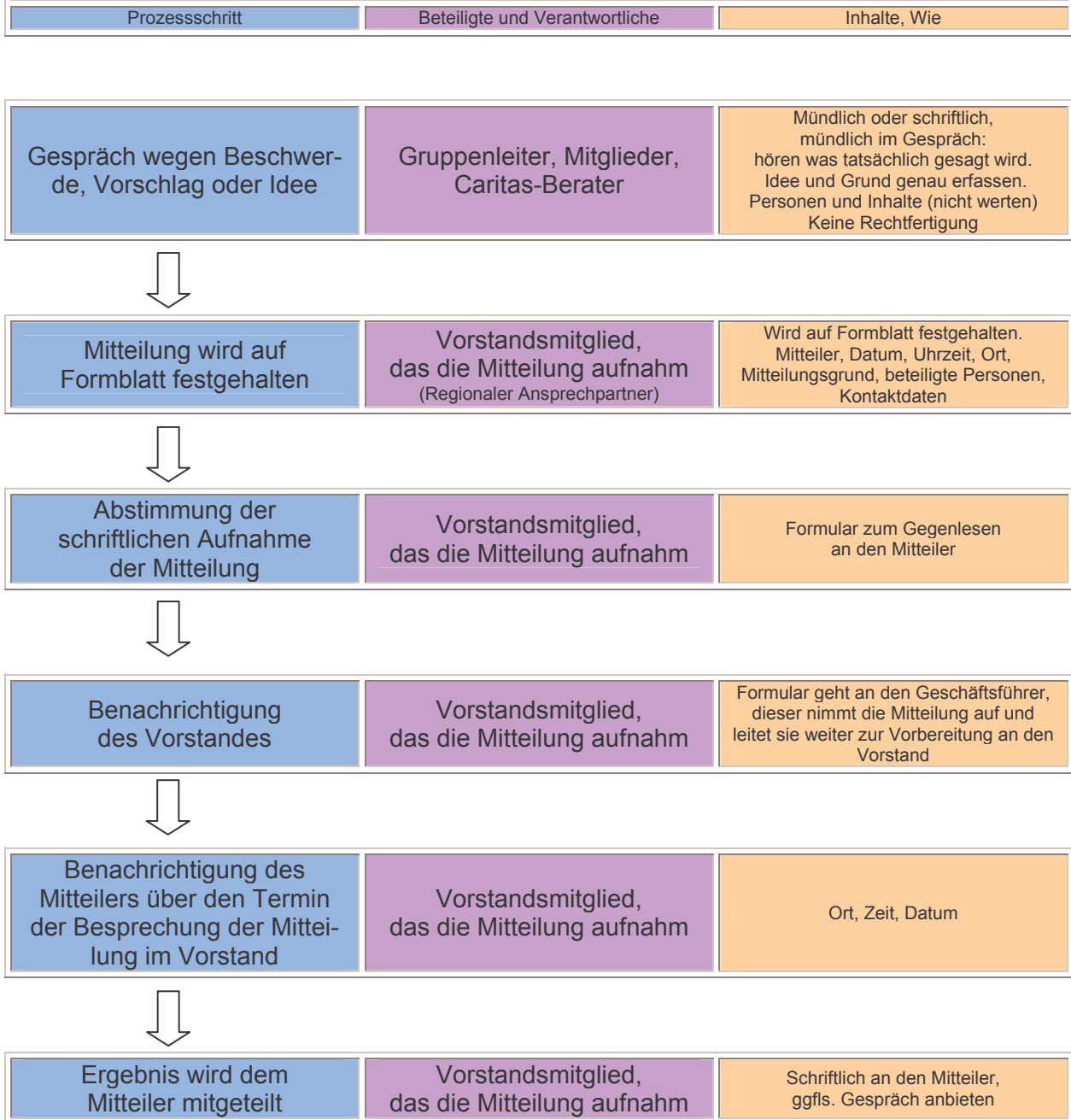
1. Alle Beschwerden/Vorschläge werden gesammelt und ernst genommen.
2. Es gibt einen Standard für die Erfassung von Beschwerden/Vorschlägen (Formblatt - Anhang 1).
3. Jedes Mitglied weiß, wie Beschwerden erfasst werden.
4. Mitteilung immer an ein Vorstandsmitglied (in der Regel an den Regionaler Ansprechpartner).
5. Offenkundige Mängel werden sofort abgestellt.
6. Alle Beschwerden/Vorschläge werden im Vorstand besprochen.
7. Aus den Besprechungen werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet.
8. Über den Fortgang der Vorschlags- oder Beschwerdebearbeitung wird offen und transparent Auskunft erteilt (Rückmeldung – Anhang 2).

### Vorbemerkung:

Es ist schwer abzugrenzen, was eine Beschwerde und was ein Vorschlag oder eine Mitteilung ist. Daher wird im nachfolgenden nicht von Beschwerde und Beschwerdeführer bzw. von Vorschlagendem und Vorschlag gesprochen sondern einheitlich die Bezeichnung Mitteilung und Mitteilender verwendet.

Auf den folgenden Seiten stellen wir die Prozesse vor:

# 1. Prozess: Beschwerde/ Vorschlag/ Idee



Bei Unzufriedenheit mit dem Ergebnis wird Prozess 2 eingeleitet

## 2. Prozess: Bei Unzufriedenheit mit dem Ergebnis der Mitteilung

