



## **JG-Standard**

# **Beschwerdemanagement**

Stand vom: 06/2019

---

## **Einleitung**

---

Dieser Standard stellt Mindestanforderungen an das Beschwerdemanagement der Unternehmen der JG-Gruppe dar. Basis sind die Anforderungen der Prüfbehörden an die Umsetzung von Beschwerdemanagementsystemen, ergänzt um definierte Qualitätskriterien. Die dargestellten Anforderungen sollen helfen ein Beschwerdemanagementsystem zu überprüfen und, wenn nötig, Anpassungen vorzunehmen.

Eine Prozessbeschreibung zum Beschwerdemanagement, die den Ablauf des Verfahrens mit Fristen und Verantwortlichkeiten klärt, ist in den Unternehmen vorzuhalten.

---

## Beschwerdemanagement

---

Das Vorhalten eines Beschwerdemanagementsystems in Unternehmen der Behinderten- und Altenhilfe ist in Deutschland gesetzlich vorgeschrieben. Eine Beschwerde stellt eine mündlich oder schriftlich ausgedrückte Unzufriedenheit mit einem Sachverhalt durch eine Person, dem sogenannten Beschwerdeführer<sup>1</sup>, dar.

Um eine kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung der Dienstleistungen sowie eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten, legt die JG-Gruppe großen Wert auf ein leicht zugängliches Beschwerdemanagement für Leistungsnehmer, Mitarbeiter und andere Stakeholder.

Ein konstruktives Beschwerdemanagementsystem dient nicht alleine der Bearbeitung von Beschwerden, sondern der Schaffung einer reflektierten und offenen Fehlerkultur und damit einer Vertrauenskultur, um Entwicklung voranzutreiben.

Offensichtlich ist, dass ein Beschwerdemanagementsystem stets auch Überschneidungen zu einem Verbesserungsmanagement aufweist, also dem systematischen Umgang mit Ideen und Verbesserungsvorschlägen. Das Vorhalten eines solchen Systems in den Tochtergesellschaften der Josefs-Gesellschaft wird begrüßt, ist jedoch nicht Bestandteil des vorliegenden Standards.

Außerdem gesondert zu behandeln sind solche Beschwerden, die an die Vertretungsgremien von Mitarbeitern und Leistungsnehmern gerichtet werden.

Im Sinne einer aktiven Beschwerdestimulierung ist zunächst dafür Sorge zu tragen, dass jeder potentielle Beschwerdeführer in für ihn verständlicher Weise über sein Beschwerderecht im Unternehmen informiert ist.

Außerdem ist über übergeordnete Beschwerdestellen, etwa bei Prüfbehörden oder den Ombudsmann der JG-Zentrale, zu informieren. Es ist dafür Sorge zu tragen, dass die entsprechenden Informationen aktuell sind und für alle frei zugänglich sind.

Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter innerhalb der JG-Gruppe dazu verpflichtet Beschwerden entgegenzunehmen.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden die männliche Form verwendet. Jegliche geschlechterspezifischen Angaben beziehen sich gleichermaßen auf alle Geschlechter.

In jedem Unternehmen ist darüber hinaus eine Person plus Stellvertretung namentlich zu benennen, die als zentraler Ansprechpartner fungiert und die für die Organisation und das Nachhalten der Beschwerdebearbeitung sowie für die jährliche Erstellung der Beschwerdestatistik verantwortlich ist (Beschwerdebeauftragter).

Bei der Auswahl des Beschwerdebeauftragten ist darauf zu achten, dass die Funktion losgelöst ist vom operativ tätigen Personal (beispielsweise an die Stabsstelle Qualitätsmanagement angesiedelt), um die Hemmschwelle für Beschwerden zu senken.

Kann eine der Beschwerde zugrundeliegende Situation oder ein Sachverhalt sofort zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers geklärt werden, sind keine weiteren Schritte im Sinne des Beschwerdemanagementprozesses notwendig.

Bei Beschwerden, die eine schwerwiegende Dienstverletzung durch das Personal sowie seelische und / oder körperliche Übergriffe darstellen, ist eine sofortige Information an die Geschäftsführung notwendig.

Beschwerdeführer erhalten bei Bedarf die individuell notwendige Unterstützung zur Formulierung ihres Anliegens, beispielsweise durch das zur Verfügung stellen der Formulare in leichter Sprache.

Sowohl auf dem schriftlichen als auch auf dem mündlichen Weg ist die anonyme Abgabe einer Beschwerde zu ermöglichen.

Bei der mündlichen Abgabe einer Beschwerde ist diese auf Wunsch des Beschwerdeführers schriftlich festzuhalten. Genutzt werden können dazu die in den jeweiligen Unternehmen vorhandenen Formulare oder die Funktion der internen Kommunikation in VIVENDI.JG (siehe dazu: Anleitung Beschwerdedokumentation in VIVENDI.JG).

Die Bearbeitung der Beschwerden findet unter Einbezug aller relevanten Mitarbeitenden statt. Die Verantwortung des Zusammenführens der notwendigen Personen liegt beim Beschwerdebeauftragten.

Eine erste Rückmeldung an den Beschwerdeführer über den Eingang und den Beginn der Bearbeitung seiner Beschwerde durch den Beschwerdebeauftragten erfolgt bis spätestens 48 Stunden nach Abgabe der Beschwerde.

Der Prozess des direkten Beschwerdemanagements in Zusammenarbeit mit dem Beschwerdeführer endet mit der Mitteilung über die Beschwerdereaktion. Ist die Bearbeitung einer Beschwerde für den Beschwerdeführer nicht zufriedenstellend, wird auf die Möglichkeit einer erneuten Beschwerdeabgabe hingewiesen.

Im Rahmen des indirekten Beschwerdemanagements ist durch den Beschwerdebefragten eine jährliche Beschwerdestatistik mit den Angaben

- Anzahl eingegangener Beschwerden
- Anzahl abgeschlossener Beschwerden
- Anzahl wiederkehrender Beschwerden (zum selben Sachverhalt)
- Beschwerdegründe und Lösungen  
→ je Kategorie der Beschwerdeführer
- sowie ggf. getroffene Unternehmensentscheidungen

zu erstellen.

Relevante Ergebnisse der jährlichen Auswertung werden innerhalb des Unternehmens in verständlicher Weise an die Leistungsberechtigten und Mitarbeitenden, zum Beispiel über die Vertretungsgremien, vermittelt.

Die Beschwerdestatistiken der einzelnen Unternehmen werden einmal jährlich über die Abteilung Rehabilitation angefordert.