

	Dokument	803FO02
	Merkblatt für Beschwerde auf Internetseite	Seite 1 von 1 Rev. 1

Merkblatt für Beschwerden

Liebe Kunden,
 die Deutsche Berufsakademie ist mit ihren Mitarbeitern stets auf eine qualitätsgerechte und kundenorientierte Erbringung ihrer Lerndienstleistungen bedacht. Trotzdem kann es einmal vorkommen, dass Sie nicht zufrieden waren oder Sie sich etwas anderes vorgestellt haben. Wir betrachten Beschwerden als „kostenlose Unternehmensberatung mit der Chance zu Verbesserungen“. Einer unserer Grundsätze lautet „Beschwerden vermeiden, aber nicht verhindern“. Deshalb hat sich die Deutsche Berufsakademie Regeln gegeben, wie mit Ihren Beschwerden verfahren wird (Qualitätshandbuch 4.10).

Wo können Sie sich beschweren?

Sie können sich auf ganz unterschiedlichen Wegen beschweren:

- Im Rahmen der Feedback-Bögen,
- Telefonisch unter 05601/8055,
- Schriftlich per Mail (info@dflv.de), per Brief, per Fax 05601/8050
- Im Gespräch.

Wie können Sie sich beschweren?

Wir wollen und können Ihnen nicht vorschreiben, wie Sie sich zu beschweren haben. Für eine schnelle Lösung eines Problems in Ihrem Sinne wäre es schön, wenn Sie uns eine Beschwerde nach den 5 W-Fragen:

- WER,
- WAS,
- WO,
- WANN,
- WIE.

schildern können.

Was passiert dann?

Nach dem im Qualitätshandbuch festgeschriebenen Ablauf (Skizze auf der nächsten Seite) wird Ihre Beschwerde bearbeitet. Sollten Sie sich über einen unserer Mitarbeiter beschweren, dürfen Sie davon ausgehen, dass dieser Ihre Beschwerde nicht bearbeitet, allerdings zu dem Problem von einem anderen Mitarbeiter gehört wird.

In unserem Prozessablauf sind auch Eskalationsstufen festgelegt, ab wann sich die Geschäftsführung mit Ihrem Anliegen befasst. Im Rahmen der rechtlichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten sind wir bestrebt, eine Lösung für Sie zu finden. In jedem Fall erhalten Sie eine angemessene Antwort auf Ihr Anliegen.

Die Geschäftsführung wertet übrigens Beschwerden mindestens einmal jährlich aus und zieht daraus Schlussfolgerungen für laufende Verbesserungen der Arbeitsabläufe und der Lerndienstleistungen im Unternehmen.

erstellt:		geprüft:		freigegeben:	
Datum:	24.06.2016	Datum:	24.06.2016	Datum:	24.06.2016