

Prozessbeschreibung bei Beschwerden

Die Zufriedenheit unserer Kunden liegt uns sehr am Herzen und hat oberste Priorität. Deshalb nehmen wir jede Beschwerde ernst.

Ihre Beschwerde wird selbstverständlich vertraulich behandelt und die Richtlinien der Datenschutz-Grundverordnung werden eingehalten.

Wir sind sehr bemüht, alle Beschwerden und Anliegen unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten und Probleme oder Unstimmigkeiten zu lösen. In unserem intern erarbeiteten Prozess im Umgang mit Beschwerden, beschreiben wir die Suche nach den eigentlichen Ursachen des Problems und wie dieses zukünftig vermieden werden kann.

Alle eingehenden Beschwerden, die an die nts Ingenieurgesellschaft mbH gerichtet sind, werden zunächst bewertet, um dann ggf. entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Der Mitarbeiter, der die Beschwerde entgegennimmt, ist verpflichtet, diese mit Nennung des Beschwerdeführenden, des Datums und einer Problembeschreibung zu dokumentieren. Hierfür verwenden wir ein internes Formblatt zur Beschwerdeaufnahme. Das Formblatt wird dann - ggf. zusammen mit einem schriftlich eingereichten Beschwerdeschreiben - an den, die Abteilung leitenden, Mitarbeitenden weitergeleitet.

Dieser ist für die Behandlung von Beschwerden verantwortlich. Anhand der Problembeschreibung und nach einer Besprechung mit allen von der Beschwerde betroffenen Mitarbeitenden, prüft der leitende Mitarbeitende wer bzw. welche ausgeübte Tätigkeit für die Beschwerde verantwortlich ist. Das Ergebnis dieser Prüfung wird dann im Formblatt zur Beschwerdeaufnahme vermerkt. Ist der leitende Mitarbeitende selbst von der Beschwerde betroffen, wird diese an die Geschäftsführung weitergeleitet.

Für den Fall, dass die Beschwerde keine Tätigkeiten in der Verantwortung der nts Ingenieurgesellschaft mbH betreffen, wird dies dem Beschwerdeführenden mitgeteilt.

Andernfalls wird das Beschwerdeverfahren fortgesetzt. Hierbei wird nach den Ursachen für das Auftreten des Problems gesucht. Im internen Formblatt zur Beschwerdeaufnahme ist ein Schema zur Ursachenfindung nach der sogenannten 5-Why-Methode enthalten.

Anhand der Ergebnisse der Ursachensuche entscheidet der leitende Mitarbeitende, ob aufgrund der Beschwerde Maßnahmen ergriffen werden müssen. Ist dies nicht der Fall, wird das Beschwerdeverfahren abgeschlossen. Falls erforderlich, wird der Beschwerdeführende über das Ergebnis der Beschwerdeprüfung informiert.

Für den Fall, dass Maßnahmen zu ergreifen sind, werden diese im internen Formblatt zur Beschwerdeaufnahme beschrieben. Ein für die Umsetzung der Maßnahme verantwortlicher Mitarbeitender sowie eine Frist zur Erledigung der Umsetzung der Maßnahme werden festgelegt.

Nach Umsetzung der festgelegten Maßnahme prüft die Geschäftsleitung, ob die Maßnahme wirksam ist, um das aufgetretene Problem zu beseitigen und die Qualitätsanforderungen sicherzustellen. Der Kunde wird, wenn möglich und sinnvoll, über den Ausgang seiner Beschwerde entsprechend informiert.

Das Beschwerdeverfahren wird somit abgeschlossen und wir versuchen mit diesem Prozess die Zufriedenheit unserer Kunden stetig zu verbessern bzw. zu steigern.