



!Beschwerdemanagement bei !Biku

!Biku ist bemüht jegliche Beschwerden rasch, unbürokratisch und im direkten Entstehungsumfeld zu lösen. Dafür wurden die folgenden verbindlichen Richtlinien im Umgang mit Beschwerden entwickelt.

1. Grund und Umfang des Beschwerdemanagements

- x Das Beschwerdemanagement stellt sicher, dass, wo möglich, Beschwerden unverzüglich auf informellem Wege mittels Aussprache zwischen Beschwerdeführer und der Person, die die Beschwerde ausgelöst hat, behandelt und gelöst werden.
- x Unter Beschwerden verstehen wir Bedenken, Probleme oder Reklamationen von MitarbeiterInnen, Lehrenden oder KundInnen, in mündlicher oder schriftlicher Form. Allerdings gehen wir davon aus, dass die beteiligten Parteien bemüht sind, das Problem zuerst auf informellem Wege zu lösen, bevor das Beschwerdemanagementverfahren bemüht wird.
- x Alle unsere MitarbeiterInnen, Lehrenden und KundInnen haben über unsere Website auf www.biku.at Einblick in unsere Beschwerdenpolitik.
- x Allen Beteiligten werden die einzelnen Stufen des Beschwerdemanagements zur Kenntnis gebracht.
- x Das Verfahren und seine Richtlinien gelten sowohl für Mitarbeitende als auch für Lehrende und KundInnen.

2. Richtlinien des Verfahrens

- x Der Beschwerdeführer hat die Beschwerde detailliert vorzubringen.
- x Personen gegen die Beschwerden vorliegen, müssen über das volle Ausmaß der Beschwerde in Kenntnis gesetzt werden.
- x Personen gegen die eine Beschwerde vorliegt, müssen die Möglichkeit und ausreichend Zeit erhalten, Stellung zu nehmen und ihre Sicht der Dinge darzulegen, bevor eine Lösungsfindung versucht wird.
- x Beschwerden müssen vollständig mittels Formular dokumentiert werden, wobei angeführt werden müssen:
 - Datum und Uhrzeit des Beschwerdeeingangs
 - Beschwerdeinhalt
 - Beschwerdelösung, unterzeichnet vom Beschwerdeführer und der Person, die die Beschwerde behandelt hat.
- x Die Durchführung hat ehrlich, gerecht und ohne Vorurteile zu erfolgen.
- x Die Durchführung hat ohne Verzögerung zu erfolgen.
- x Das ausgefüllte Formular ist im Ordner "Beschwerdemanagement" gemeinsam mit allen relevanten schriftlichen Daten in Bezug auf die Beschwerde (Emails, Briefe, Faxe,...) im **!Biku** Zentralbüro abzulegen. Die betroffene Abteilung behält eine Kopie des Formulars und legt dieses beim betreffenden Projekt, Kunden, Trainer,... ab.

3. Verfahrensablauf

Das Verfahren findet auf 4 Ebenen statt:

- a) Der/die MitarbeiterIn, Lehrende oder KundIn versucht, die Beschwerde so nah am Entstehungsumfeld als möglich zu lösen. Diese Ebene ist sehr informell und die Lösung erfolgt mündlich. Kann die Beschwerde nicht gelöst werden, dann
- b) Der/Die BeschwerdeführerIn informiert die zuständige **!Biku** Abteilung und den/die Mitarbeitende/n und die **!Biku** Personalverantwortliche in schriftlicher oder mündlicher Form von der Beschwerde und legt die gewünschte Lösung vor.
Ein Gespräch zwischen der klagenden Partei und allen anderen relevanten Parteien folgt. Diese Ebene ist üblicherweise informell, aber es steht den Beteiligten frei, schriftliche Statements oder Vereinbarungen aufzusetzen. Die Beschwerde muss auf dieser Ebene innerhalb einer Woche abgehandelt werden. Kann die Beschwerde nicht gelöst werden, dann
- c) Die Angelegenheit wird der **!Biku** Geschäftsführung in schriftlicher Form vorgelegt. Zusätzliche sachdienliche Informationen müssen von beiden Parteien an die Geschäftsleitung geleitet werden. Das **!Biku** Management veranlässt innerhalb einer Woche eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme. Das **!Biku** Management führt mit anderen involvierten Parteien oder solchen, denen in dieser Angelegenheit Bedeutung zugemessen wird, Gespräche. Kann die Beschwerde nicht gelöst werden, dann
- d) Der/Die BeschwerdeführerIn wird davon in Kenntnis gesetzt, dass er/sie seine/ihre Rechte in der vorgebrachten Angelegenheit mit einem Rechtsbeistand weiterverfolgen kann, so von ihm/ihr gewünscht.