



Beschwerdemanagement-Grundsätze (Stand: Januar 2021)

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Besuchergruppen an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Für den Fall, dass einmal etwas nicht Ihren Wünschen entsprochen hat, haben wir daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Gästebeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Zufriedenheit und eine langfristige Gästebindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Schulen oder andere Besuchergruppen), die von den Aktivitäten des Landheim Lessingschule e.V. berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement des Landheim Lessingschule e.V. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Leitung des Landheim Lessingschule e.V. gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse landheimlessingschule@t-online.de verschickt werden. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an: Landheim Lessingschule e.V., Josef-Braun-Ufer 15-16, 68165 Mannheim.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);

- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);

- sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an das Landheim Lessingschule e.V. wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Nach Eingang der Beschwerde erstellt der Landheim Lessingschule e.V. ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Der Landheimverein strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 10 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

(6) Gibt der Landheimverein der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite des Landheimvereins www.landheimlessingschule.de veröffentlicht.

Der Vorstand des Landheim Lessingschule e.V.