

## **1. Zweck und Umfang**

Dieses Verfahren regelt die Behandlung von Beschwerden gegenüber von der HZA erbrachten Dienstleistungen.

## **2. Verantwortung und Vertraulichkeit**

Für die Erfassung von Beschwerden sind alle Mitarbeiter, für die Behandlung und die Entscheidung über einzuleitende Korrekturmaßnahmen ist der Geschäftsführer der HZA bzw. sein Stellvertreter verantwortlich, falls der Geschäftsführer selbst an dem Prozess beteiligt war. Alle Personen, die am Beschwerdeverfahren beteiligt sind bzw. von diesem Kenntnis haben, sind zur Vertraulichkeit gegenüber Dritten verpflichtet.

## **3. Ursachen von Beschwerden**

Beschwerden bei der Dienstleistung der HZA gliedern sich nach:

- Kundenbeschwerden, Äußerungen in den Kundenbefragungen durch die Kunden
- Beschwerden von freien und festangestellten Mitarbeitern
- Beschwerden von interessierten Kreisen

## **4. Ablauf des Verfahrens**

Die Erfassung aller eingehenden Beschwerden erfolgt in dem Formblatt „Beschwerdebericht“. Der Beschwerdeführer wird über den Eingang seiner Beschwerde bei der HZA unverzüglich schriftlich informiert. Bei Beschwerden von außen, die sich gegen einen Kunden der HZA richten, wird der Kunde ebenfalls von der HZA darüber innerhalb einer Woche nach Eingang der Beschwerde schriftlich unterrichtet.

Alle Beschwerden sind entsprechend der beschriebenen Verantwortlichkeiten dem Geschäftsführer bzw. seinem Stellvertreter vorzulegen. Dieser leitet Maßnahmen ein, um alle Informationen, die zur Ermittlung der Ursachen der Beschwerde notwendig sind, zu erhalten, dafür kann auch ein zusätzliches Audit bei einem zertifizierten Kunden notwendig sein.

## **5. Korrekturmaßnahmen**

Die einzuleitende Korrekturmaßnahme wird auf dem Formblatt „Beschwerdebericht“ dokumentiert und entsprechend der dort genannten Frist umgesetzt. Der Beschwerdeführer wird über das Ergebnis seiner Beschwerde informiert, indem er schriftlich die Benachrichtigung der HZA über die eingeleitete Korrekturmaßnahme erhält.

Nach erfolgter Umsetzung der Korrekturmaßnahme wird anschließend die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahme durch den Verantwortlichen des Verfahrens überprüft. Das Ergebnis der Überprüfung und die Entscheidung über eventuelle weitere Folgemaßnahmen wird ebenfalls auf dem Formblatt „Beschwerdebericht“ dokumentiert. Dieses wird dann bei der Geschäftsführung für 5 Jahre aufbewahrt.

## **6. Vorbeugungsmaßnahmen**

Langfristige Entwicklungen, die durch Befragungen und Marktanalysen erfasst werden, werden bewertet. Sollte diese Bewertung zum Ergebnis haben, dass sich diese Entwicklungen negativ auf die Dienstleistungen der HZA auswirken könnten, werden Vorbeugungsmaßnahmen entwickelt, um mögliche zukünftig eintretende Mängel zu verhindern.

Die Vorbeugungsmaßnahme wird festgelegt, umgesetzt und auf Wirksamkeit geprüft. Es wird untersucht, ob die Vorbeugungsmaßnahme richtig, wirtschaftlich und effizient war und zu einer dauerhaften Verbesserung geführt hat.

## **7. Umgang mit Prüfberichten des Prüfdienstes AMDL**

Die Prüfberichte des Prüfdienstes AMDL, auch der regionalen Agenturen für Arbeit, geben Aufschluss über die Durchführungsqualität der Maßnahmen. Diese werden zunächst durch die Leiterin der Hauptgeschäftsstelle in der Übersicht „Auswertung Prüfberichte Prüfdienst AMDL“, unter Angabe des Ergebnisses (risikobehaftet/nicht risikobehaftet) erfasst.

1. Bei einem risikobehafteten Ergebnis entscheidet die Geschäftsführung, inwieweit eine Stellungnahme des Trägers ausreichend oder eine außerplanmäßige Maßnahmebegutachtung vor Ort erforderlich ist (s. VA Zulassungsverfahren Maßnahme SGB III/AZAV). In letztem Fall erfolgt die Beauftragung eines Auditoren zur Durchführung der Maßnahmeprüfung vor Ort. Der Auditor erhält eine Kopie des Prüfberichtes. Der betreffende Kunde wird darüber informiert, dass bis zur Durchführung der Maßnahmebegutachtung vor Ort die festgestellten Qualitätsmängel wirksam und nachhaltig zu beheben sind (Fristsetzung). Der Prüfdienst AMDL bzw. die regionale Agentur wird über die Vorgehensweise schriftlich informiert.
2. Da auch Bewertungen mit „nicht risikobehaftet“ geringe bzw. erhebliche Handlungsbedarfe ausweisen können, wird in jedem Fall eine Stellungnahme des Kunden mit Fristsetzung dahingehend eingefordert, wie diese künftig behoben werden sollen.
3. Die Stellungnahme des Kunden wird auf inhaltliche Schlüssigkeit geprüft und an den Prüfdienst AMDL weitergeleitet mit dem Hinweis, dass die Umsetzung der aufgezeigten Handlungsbedarfe im nächsten regulär anstehenden Audit geprüft wird.
4. Der Prüfbericht sowie die Stellungnahme des Kunden werden generell im Kundenordner für das nächste Audit abgelegt.
5. Mit der Beauftragung zur Durchführung des nächsten Audits erhält der Auditor den Ordner mit dem Prüfbericht und der Stellungnahme des Kunden mit dem Auftrag, die Umsetzung der Handlungsbedarfe vor Ort zu prüfen.
6. Erkenntnisse hierzu werden im Auditbericht nach Auditdurchführung dokumentiert.

## **8. Umgang mit Äußerungen in den Kundenbefragungen durch die Kunden**

Die Kunden der HZA erhalten jeweils nach Auditdurchführung mit dem Auditbericht den Fragebogen Kundenzufriedenheit, in dem sie sich zu folgenden Prozessen äußern können:

- Auditvorbereitung
- Auditdurchführung
- Betreuung durch das Büro der HZA

und Verbesserungsvorschläge bzw. positive Aspekte zur Zusammenarbeit mit der HZA dokumentieren können. Die Ergebnisse werden in der Übersicht Auswertung Kundenbefragung dokumentiert und bewertet, ebenso erfolgt die Erfassung verbaler Äußerungen der Kunden. Im Rahmen des jährlichen Erfahrungsaustausches der HZA werden die Auditoren über deren Ergebnisse informiert.

## **9. Öffentlichkeit**

Zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer ermittelt die HZA, ob und falls ja, bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss. Solche Informationen werden dann auf Wunsch Dritten durch die HZA zur Verfügung gestellt. Ebenfalls werden auf Wunsch eines Kunden Beschwerden und deren Behandlung, die sich gegen ihn richten, auf der Internetseite der HZA veröffentlicht.