

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, der Anlass der Beschwerde ist. 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, negative Äußerungen in den Kundenbefragungen durch die Kunden
- Beschwerden der Außenstellen
- Beschwerden von freien und festangestellten Mitarbeiter
- 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“, wenn vorhanden unter Angabe des prozentualen Ergebnisses, erfasst. Entsprechend des erreichten prozentualen Ergebnisses (Prüfdienst AMDL) oder auch in Abhängigkeit von festgestellten Qualitätsmängeln (regionale Agenturen für Arbeit) erfolgt durch die Leiterin der Hauptgeschäftsstelle die Entscheidung über die weitere Vorgehensweise wie folgt:

1. Bei einem überdurchschnittlichen Ergebnis, ausgehend vom Bundesdurchschnitt, erhält der jeweilige Prüfdienst eine Eingangsbestätigung.
2. Bei einem unterdurchschnittlichen Ergebnis wird entschieden, in wie weit eine Stellungnahme des Trägers ausreichend oder eine außerplanmäßige Maßnahmebegutachtung vor Ort erforderlich ist (s. VA Zertifizierungsverfahren Maßnahme SGB III/AZAV). In letztem Fall erfolgt die Beauftragung eines Auditoren zur Durchführung der Maßnahmebegutachtung, dieser 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.
3. Nach Vorliegen der Stellungnahme des Trägers bzw. des „Begutachtungsberichtes Maßnahme SGB III/AZAV“ des Auditoren werden diese durch die Leiterin der Hauptgeschäftsstelle ausgewertet. Der Prüfdienst AMDL bzw. die regionale Agentur für Arbeit erhält eine Kopie der genannten Unterlagen.

Die Ablage der Original-Prüfberichte sowie der Eingangsbestätigung gemäß 1. und 2. erfolgt im Ordner „Prüfberichte Agenturen“, eine Kopie des Original-Prüfberichtes im Trägerordner unter dem nächsten durchzuführenden Audit. Diese erhält der Auditor mit der Auditbeauftragung zum nächsten Audit zur Prüfung der Umsetzung der aufgezeigten Verbesserungspotenziale.

Die Ablage der Stellungnahme des Trägers bzw. des Begutachtungsberichtes erfolgt analog; zusätzlich im Maßnahmeordner der betreffenden Maßnahme.

8. 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.