 **Beschwerdebogen - Kund\*in**

|  |  |
| --- | --- |
| **Wer hat** **eine Beschwerde?**  | **Kund\*in - Name:** |
|  |
| **Verbund:** |   |
| **Adresse:** |  |
| **Telefon/Email:**  |  |

|  |
| --- |
| **Worum geht es?**  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Mein Lösungsvorschlag:** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
| **Es handelt sich um:** |
|  erste Beschwerde |  erneute Beschwerde (beinhaltet auch Folgebeschwerde)  |

**Vielen Dank für Ihre Mitteilung.**

|  |
| --- |
| **Wer hat die Beschwerde aufgenommen?**  |
| Name |  | Verbund/Funktion |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datum:** | **Unterschrift Person,** **die Beschwerde hatte:**  | **Unterschrift Person, die Beschwerde aufgenommen hat:** |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Lösung:**  |
| [ ]  Lösungsvorschlag der Kund\*in wurde umgesetzt | [ ]  andere Lösung wurde umgesetzt | [ ]  keine Lösung möglich  |
| **Begründung:**  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
| **War der Beschwerdeführer mit der Lösung zufrieden?** Bildergebnis für bilder smileys Bildergebnis für bilder smileys Bildergebnis für bilder smileys Bildergebnis für bilder smileys Bildergebnis für bilder smileys |
| **Begründung:**  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
| **Ist das Problem langfristig gelöst?** ja nein |
| Begründung: *(„Woran erkennen Sie, dass das Problem gelöst ist?“)* |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
| **Wer wurde über die Lösung/Abschluss informiert?** |
| Kund\*in:  | am: | durch: |
| Bezugsbetreuerin:  | am: | durch: |
| zuständige Leiterin:  | am: | durch: |
| QMB: | am: | durch: |