

### Träger / Veranstalter

Bundesverband Medizintechnologie (BVMed) e.V.  
Reinhardstraße 29 b | 10117 Berlin

Frau Heike Bullendorf  
Leiterin BVMed-Akademie

Telefon: 030 246 255 25 | Mobil: 0173 927 8968  
E-Mail: bullendorf@bvmed-akademie.de

### Vorgehensweise zur Erfassung von Beschwerden und Einleitung von Korrekturmaßnahmen

Die Einreichung einer Beschwerde ist sowohl telefonisch als auch schriftlich möglich:

- > Beide Kontaktwege sind transparent auf der Website des Trägers / Veranstalters einsehbar.
- > Darüber hinaus erhalten die Teilnehmer bei jeder einzelnen Maßnahme ein Beschwerdeformular ausgehändigt.

Alle eingehenden Beschwerden werden mit folgenden Daten erfasst:

- > Nachname und Vorname des Teilnehmers
- > bei Kostenträgern und Aufsichtsbehörden:
  - Ansprechpartner und Kontaktdaten
- > betreffende Maßnahme:
  - Titel, Ort und Zeitraum
  - ggf. Maßnahmennummer oder Kursnummer
- > Anlass der Beschwerde

Die Beschwerden werden von der Akademie-Leitung erfasst. Die Akademie-Leitung prüft den Anlass der Beschwerde und entscheidet über das weitere Vorgehen:

- > Bei leichten Abweichungen untersucht die Akademie-Leitung gemeinsam mit dem/n Referenten / Dozenten die Ursache der Reklamation. Gemeinsam werden Maßnahmen erarbeitet, um die Ursache zu beheben und dauerhaft zu vermeiden.

Leichte Abweichungen können z.B. die Organisation der Maßnahmen, den Inhalt und Aufbau der Maßnahmen oder die Teilnehmerbetreuung betreffen.

- > Bei gravierenden Abweichungen und/oder, wenn die Beschwerde nicht durch die Akademie-Leitung zur Zufriedenheit des Teilnehmers geregelt werden kann, informiert die Akademie-Leitung unverzüglich die Geschäftsführung über die Reklamation. Gemeinsam mit der Geschäftsführung werden die Ursachen der Beschwerde analysiert und Maßnahmen zur Problemlösung erarbeitet. Die weiteren Maßnahmen sind von der Geschäftsführung zu genehmigen.

Gravierende Abweichungen können z.B. die Kosten- und Vertragsabwicklung oder ein Fehlverhalten von Referenten / Dozenten oder dem Träger betreffen.

In allen Fällen ist die Problemlösung mit dem Beschwerdeführer abzustimmen und anschließend im Unternehmen umzusetzen. Die Maßnahmen werden von der Akademie-Leitung schriftlich dokumentiert und archiviert.

Die Beschwerdevorgänge werden durch die Akademie-Leitung in einem Jahresbericht zusammengefasst und der Geschäftsführung gemeinsam mit dem Audit Jahresbericht übergeben.