

GO-Controlling
Unterstützungsprozess „Kundenbefragung“
(Standard G2)

Zeit Tage	Maßnahme	Verantwortlich Funktion
X	Letzter Beratungstermin Mit dem Kunden den Beratungsprozess reflektieren. Den Kunden darauf hinweisen, dass sie innerhalb von 4 Wochen einen Fragebogen von der DSt. erhalten werden.	Ber.
X + 8 X + 36 X + 64 Y Y + 8 Y + 8	Unterlagen Dienststelle (siehe Unterstützungsprozess A 8) Versendung des Fragebogen (DOK KB 1) mit Begleitschreiben (DOK KB 2) an den Kunden Überwachung des Rücklaufs mit Excel-Tabelle (DOK KB 3) Erinnerungsschreiben (DOK KB 4) (falls kein Rücklauf) Ziel: 80% Rücklauf, es wird jedoch kein zweites Erinnerungsschreiben versandt. Eingang Fragebogen Ziel: 1,5 Mittelwert der Merkmalsausprägungen bei allen Fragen des Fragebogens, bei allen zurückgesandten Bögen Positive Bewertung (Positivbewertung bei Fragen 1, 5 oder 6) - Doppel mit Anschreiben (DOK KB 5) an Berater für Dst.-Leitung erstellen, unterschreiben lassen und versenden. - Eingabe in Statistik (DOK KB 6) und Ablage Negative Bewertung (Negativbewertung bei Fragen 1, 5 oder 6) - Weitergabe an QB mit Kopien des Fragebogens, eventuellen Anlagen und dem Datenblatt - Eingabe in Statistik (DOK KB 6) und Ablage ----- Erstellen einer Gesamtauswertung (DOK KB 6) auf Anfrage des QB	Sek.
Y + 8 Y + 12 Y + 15 Y + 45 Y + 45	Eingang Unterlagen mit negativer Bewertung bei QB Telefonische Rücksprache mit dem Kunden Ergebnis auf Gesprächsnotiz (DOK KB 7) festhalten Individuelles Schreiben an Berater mit Doppel des Fragebogens und Gesprächsnotiz, mit der Bitte um eine Stellungnahme nach 4 Wochen Überwachung und Reklamierung des Rücklaufs, Ziel 100% Zusammenstellung der Unterlagen und Weitergabe an Dienststellenleitung	QB
Y + 45 Y + 60	Eingang der Unterlagen Auswertung der Unterlagen und Einleitung von Folgemaßnahmen Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> ➤ mit Beratern Rücksprache halten ➤ als Fachgespräch (anonym) in der Dienststelle besprechen ➤ als Fachgespräch (anonym) in einer Regionalgruppe einbringen ➤ Arbeitsverfahren abändern ➤ den RAGO-Vorstand informieren ➤ eine Arbeitsgruppe einsetzen ➤ 	Ltg.

Y + 75 Y + 75	Informationen des Beraters / der Beraterin Rückmeldung an den QB über das Veranlasste	
Y + 75	Eingang Rückmeldung Eventuelle telefonische (=> Gesprächsnotiz DOK KB 7) oder individuelle schriftliche Rückmeldung an den Kunden Eventuell erteilte Aufträge der Dienststellenleitung erledigen Rückmeldungen der Dienststellenleitung und die Gesamtauswertung (DOK KB 6) verdichten für : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verbesserung des Prozesses „Kundenbefragung“ ➤ Hinweise für die QM-Weiterarbeit ➤ Statistische Zusammenfassung für Dienststellenleitung, RAGO-Vorstand, Mitgliederversammlung (Jahresberichte), LKA Unterlagen ablegen. 	QB

Anlagen:

DOK KB 1 bis DOK KB 7

Abkürzungen:

DOK	Dokument des QM
Dst	Dienststelle der GO
KB	Kundenbefragung
QB	Qualitätsbeauftragte/r
QM	Qualitätsmanagement
RAGO	Rheinische Arbeitsgemeinschaft für Gemeindeberatung/Organisationsentwicklung
Sek.	Sekretariat der Dienststelle
u.U.	unter Umständen
X	letzter Beratungstermin
Y	Eingang Fragebogen

D:\Qualitätssicherung\QualitätsMappe\Prozessbeschreibungen\2008-09-23 G 2 Kundenbefragung.doc
Erstellt von Reichenberg