

## Verbesserungsmanagement in der Wahiba Tanz- und Wohlfühloase e. U.

### Allgemeine Hinweise - unsere Philosophie

Wir sind stets bemüht, die Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse unserer Teilnehmer<sup>1</sup> bestmöglich zu erfüllen und betreuen. Wir verfolgen einen hohen Standard unserer Angebote, den wir den Teilnehmern gegenüber nicht nur bieten, sondern stets auch verbessern.

Im Einzelfall kann es vorkommen, dass Teilnehmer mit den von uns erbrachten Leistungen nicht vollständig zufrieden sind. In diesem Fall ersuchen wir die Teilnehmer, uns diese Unzulänglichkeiten mitzuteilen, denn nur so können wir uns verbessern. Wir betrachten das Feedback als wichtige Quelle für die permanente Optimierung unserer Qualität.

Klar ist, dass Unstimmigkeiten oder Unklarheiten am besten sofort angesprochen oder bemerkt werden sollten, um die eigene Befindlichkeit gewährleisten zu können. Im Optimalfall finden wir nach einer Kurseinheit die Zeit und Möglichkeit ein direktes und somit zeitnahes Gespräch aufzusuchen, um auf schnellen Weg die eigenen Belange mitzuteilen. Doch nicht jedem fällt dies leicht und meist sind beschwerliche Themen mit Emotionen verknüpft, daher ist es verständlich, dass nicht in jedem Fall das direkte und unverzügliche Gespräch möglich sein kann.

Wollen Teilnehmer in Bezug auf unsere erbrachten Angebote Kritik oder einfach auch Anregungen und Verbesserungen an uns weitergeben, so wollen wir nachfolgend aufzeigen, auf welchem Weg sie dies tun können und vor allem, wie wir die Inhalte aufnehmen und damit verfahren.

### Ansprechpartner für Kunden

... ist bei sofortigem Gespräch die Kursleitung vor Ort.

Bei schriftlichem oder telefonischem Feedback ist die Geschäftsleitung, Martina Lachowitz, zuständig. Verbesserungsformular siehe unten.

### Inhalt der Verbesserung

Damit eine möglichst vollständige und zufriedenstellende Bearbeitung der Verbesserung möglich ist, werden die Teilnehmer ersucht, uns alle bekannten Daten des Falles sowie Zusatzinformationen bekanntzugeben.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter

### Wodurch Verbesserungssituationen konstruktiv gelöst werden können:

- Ich- Botschaften verwenden
- die Worte und den Tonfall mit Respekt und Wertschätzung wählen
- klar kommunizieren - den Inhalt auf den Punkt bringen
- lösungsorientierte Vorschläge sind erwünscht

### Form der Verbesserung

- persönlich
- telefonisch 0650 96 25 899
- E-Mail info@wahiba-tanz.at
- Postweg Wahiba Tanz- und Wohlfühloase e.U.  
Johann-Roithner-Straße 3, 4050 Traun

### Rückmeldung und Bearbeitung der Verbesserung

- Binnen 3 Werktagen werden wir auf die Verbesserungsvorschläge reagieren.

Gerne können Sie das unten angeführte Verbesserungsformular verwenden.

Weil wir es in unserer Verantwortung sehen, eine ehrliche und offene Haltung einzunehmen, richten wir diesen offenen Verbesserungsweg ein, der grundsätzlich auch die Möglichkeit einer anonymen Anregung vorsieht. Dem Schreiber sollte jedoch damit bewusst sein, dass wir verständlicherweise bei einer anonymen Anregung leider an Grenzen stoßen, was die Rückmeldung und Klärung betreffen.

Anregungen, für die es im besten Fall eine Lösung gibt, haben unserer Ansicht nach keinem Platz auf sozialen Plattformen mit Bewertungen in den sozialen Medien. Daher bitten wir bei Anregungen den oben beschriebenen Weg vorzunehmen.

Mit Absenden, der als freiwillig gekennzeichneten Daten, stimmen Sie der Verarbeitung dieser Daten im Zusammenhang mit der Verbesserung zu.

Ihre Daten werden so lange, wie dies für die Bearbeitung und Evaluation der Ergebnisse einer Anregung erforderlich ist, verarbeitet. Es besteht jederzeit die Möglichkeit, der Verarbeitung zu widersprechen.

Um Ihre Beschwerde zu widerrufen, senden Sie eine E-Mail mit dem Betreff „Widerruf“ an info@wahiba-tanz.at.

Traun, September 2024



*Martina Lankowitzer*

## Verbesserungsformular

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder!

Allgemeine Daten zu Ihrer Person:

Name: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Name der Person, gegen die sich die Verbesserung richtet:

Name: \* \_\_\_\_\_

Bereich: \* \_\_\_\_\_

Inhalt des Verbesserungsvorschlages: \*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Anlage:



Was ist nach Ihrer Einschätzung im Sinne einer guten Bearbeitung notwendig?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Anlage:

Soll der Verbesserungsvorschlag vertraulich behandelt werden?

- Ja
- nein

Grundsätzlich werden Verbesserungsvorschläge so weit als möglich vertraulich behandelt, sollte von Ihnen der Wunsch dazu geäußert werden.

Die vertrauliche Behandlung der Anregungen heißt, dass Ihre Daten nur den bearbeitenden Personen bekannt sind und der Person, gegen die sich die Anregung richtet, nicht ohne Rücksprache mit Ihnen offengelegt werden.

Die Vertraulichkeit hat dort ihre Grenzen, wo die Organisation handeln muss (etwas beim Vorwurf von Gewalt etc.).

Datum: \_\_\_\_\_