

H102

## Informationsblatt zur Rückmeldung von Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen

Wir begrüßen Ihr Feedback und schätzen jede Rückmeldung. Wir freuen uns auf Ihre konstruktiven Impulse und Anregungen zur Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen. Aus diesem Grund haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Dies bietet Ihnen die Möglichkeit, uns gegenüber Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge einzubringen. Anhand Ihrer Rückmeldung können wir Fehler erkennen, diese beheben und unsere Prozesse verbessern. Damit wollen wir Ihre Zufriedenheit erhöhen.

### Wie erreichen Sie uns

Ihre Rückmeldung können Sie schriftlich, per E-Mail oder telefonisch an uns richten.

**Mail: [beschussamt@rpt.bwl.de](mailto:beschussamt@rpt.bwl.de)**

**Schriftlich: Beschussamt Ulm  
Albstraße 74  
89081 Ulm-Jungingen**

**Telefonisch: 0731/96851-0**

### Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

- Vollständige Kontaktdaten (Anschrift, Telefon, ggf. E-Mail-Adresse)
- Eine vollständige Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulieren Sie das Anliegen bzw. was Sie mit der Rückmeldung erreichen wollen (Verbesserungspotenzial, Ziel ihrer Beschwerde, Fehlerbehebung, ...)
- Unterlagen, die für das Verständnis des Sachverhalts notwendig sind (falls vorhanden)
- Bevollmächtigung, sollten Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden

### Ablauf

Nach dem Eingang Ihrer Rückmeldung erhalten Sie eine Bestätigung über den Eingang.

Nach der Bearbeitung in der zuständigen Stelle, erhalten Sie eine Antwort.

Die Dauer der Beantwortung richtet sich nach der Komplexität Ihrer Rückmeldung.

Sollte die Bearbeitung länger dauern, werden Sie über die Gründe und die weiteren Schritte informiert.

Falls wir Ihren Anregungen nicht oder nur teilweise zustimmen können, erhalten Sie eine Antwort mit Begründung.

Bei Verbesserungsvorschlägen werden von uns ggf. weitere QM-Maßnahmen durchgeführt.

## Information zu Rechtsstreitigkeiten

Bei Rechtsstreitigkeiten in Verbindung mit Verwaltungsakten des BA Ulm sind die Verwaltungsgerichte zuständig.

Rechtsstreitigkeiten in Verbindung mit privatrechtlichen bzw. nichthoheitlichen Dienstaufgaben/Dienstleistungen des BA Ulm richten sich nach den geltenden Rechtsvorschriften, den AGB's sowie dem Prüf- und Zertifizierungsprogramm des BA Ulm.

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Ansprüche aus solchen Geschäftstätigkeiten ist Ulm.

## ÄNDERUNGSHISTORIE

Datum	Beschreibung der Änderungen	erstellt / geändert Name / Datum
07.12.2022	Erstellung Informationsblatt	Wah, 07.12.2022
20.03.2024	Aktualisierung Einleitung und Rechtschreibung	Dall./ Gr, 20.03.2024