

DIN EN 14012

ICS 03.240

Entwurf

Einsprüche bis 2018-10-24
Vorgesehen als Ersatz für
DIN EN 14012:2009-04

**Postalische Dienstleistungen –
Dienstqualität –
Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden;
Deutsche und Englische Fassung prEN 14012:2018**

Postal services –
Quality of service –
Complaints handling principles;
German and English version prEN 14012:2018

Services postaux –
Qualité du service –
Principes de traitement des réclamations;
Version allemande et anglaise prEN 14012:2018

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2018-08-24 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nia@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA), 10772 Berlin, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 119 Seiten

DIN-Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN 14012:2018) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird.

Für die deutsche Mitarbeit ist der Arbeitsausschuss NA 043-03-04 AA „Postalische Dienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA) verantwortlich.

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 10002 siehe DIN ISO 10002

Änderungen

Gegenüber DIN EN 14012:2009-04 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) eine erhöhte Anforderung an Postbetreiber und Organisationen, um nachzuweisen, dass sich der Schwerpunkt in stärkerem Maße darauf verlagert, Nutzern von Postdienstleistungen eine qualitativ hochwertige Erfahrung bei der Bearbeitung von Post und dem damit verbundenen Bearbeiten von Beschwerden zur Verfügung zu stellen;
- b) Begrenzung der Anzahl an Messparametern; und
- c) stärkere Ausrichtung an ISO 10002: Das Befolgen des in der ersten Ausgabe von EN 14012 beschriebenen Messverfahrens bedeutet, dass auch die Messanforderungen dieser zweiten überarbeiteten Ausgabe EN 14012 erfüllt werden. Anhang F enthält allgemeine Informationen bezüglich des Messens und Auswertens von Beschwerden, die auf den in der ersten Ausgabe von EN 14012 beschriebenen Kriterien basieren und in Anhang I enthalten sind. Diese überarbeitete zweite Ausgabe von EN 14012 enthält jedoch mehr Anforderungen in Bezug auf Verbesserungen und Abhilfemaßnahmen.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*

Postalische Dienstleistungen — Dienstqualität — Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden

Services postaux — Qualité du service — Principes de traitement des réclamations

Postal services — Quality of service — Complaints handling principles

ICS:

Deskriptoren

Dokument-Typ: Europäische Norm

Dokument-Untertyp:

Dokument-Stage: CEN-Umfrage

Dokument-Sprache: D

STD Version 2.9d

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Bearbeitung von Beschwerden – Richtlinien	12
4.1 Allgemeines	12
4.2 Sichtbarkeit	13
4.3 Barrierefreiheit	13
4.4 Annehmbarkeit	13
4.5 Reaktionsschnelligkeit	13
4.6 Objektivität	13
4.7 Vertraulichkeit	13
4.8 Nutzerorientierte Einstellung	14
4.9 Prüffähigkeit	14
4.10 Ständige Verbesserung	14
4.11 Konformität mit nationalem und internationalem Rahmen	14
4.12 Lösung des Problems auf lokaler Ebene	14
4.13 Beschwerden zu von mehreren Betreibern bearbeiteten Postsendungen (grenzüberschreitende oder mehrfach bearbeitete inländische Sendungen)	14
4.14 Entschädigung an den Nutzer	15
5 Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden	15
6 Management zur Bearbeitung von Beschwerden	15
7 Durchführung des Beschwerdebearbeitungsprozesses	16
7.1 Kommunikation	16
7.2 Zugang zu Beschwerdebearbeitungsprozessen	16
7.3 Fristen für Beschwerden durch Nutzer	16
7.4 Entgegennahme von Beschwerden	16
7.5 Klassifizierung von Beschwerden	17
7.6 Bestätigung der eingegangenen Beschwerden	17
7.7 Verfolgen von Beschwerden	17
7.8 Untersuchung von Beschwerden	17
7.9 Antwort auf Beschwerden	17
7.10 Anträge auf Entschädigung	18
7.11 Mitteilung der Entscheidung	18
7.12 Prüfung von Beschwerden und Entscheidungen	18
7.12.1 Allgemeines	18
7.12.2 Interne Eskalation	18
7.12.3 Externe Eskalation	18
7.13 Abschließen eines Beschwerdevorgangs	18
7.14 Auswertung der Beschwerde und Verbesserung des Leistungsverhaltens	19
7.14.1 Interne Auswertung	19
7.14.2 Externe Auswertung	19
7.15 Verbesserungsmaßnahmen	19

8	Aufrechterhaltung und Verbesserung.....	19
Anhang A (normativ) Darstellung der Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens.....		20
A.1	Allgemeines	20
A.2	Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Informationen des Beschwerdebearbeitungsprozesses zu bearbeiten	20
A.2.1	Organisation der Verteilung von Beschwerdeinformationen:	20
A.2.2	Beispiele für den Beitrag der Beschwerdeanalyse zur Verbesserung des Leistungsverhaltens	20
A.3	Bewertung, wie der Beschwerdebearbeitungsprozess die ständige Verbesserung fördert	21
Anhang B (informativ) Beschwerdeverfahren von Kunden – Kanäle und Inhalt der Mitteilung an die Nutzer		22
B.1	Inhalt der Mitteilung	22
B.2	Kanäle zur Mitteilung.....	22
Anhang C (informativ) Kanäle für Beschwerden.....		23
C.1	Liste von Kanälen für Beschwerden.....	23
C.2	Einsatz von Kanälen	23
C.2.1	Allgemeines	23
C.2.2	Telefonische Beschwerden	23
C.2.3	Beschwerden in Schriftform.....	24
C.2.4	Per elektronischem Kommunikationsdienst eingereichte Beschwerden.....	24
C.2.5	Persönlich eingereichte Beschwerden	24
C.2.6	Andere Einrichtungen.....	24
Anhang D (informativ) Erfassung von Nutzerinformationen bei Beschwerden		25
Anhang E (informativ) Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung		27
E.1	Einleitung	27
E.2	Berechtigung einer Beschwerde.....	27
E.3	Beschwerdeeeigner	28
E.4	Beschwerdekategorien	28
E.5	Gründe für Beschwerden.....	28
Anhang F (informativ) Antworten.....		30
F.1	Inhalt der Antworten – vorgeschlagene Abfolge.....	30
F.2	Zu berücksichtigende Punkte können einschließen	30
F.3	Fristen für Antworten	30
Anhang G (informativ) Beschwerdebericht.....		31
G.1	Allgemeines	31
G.2	Fristen für Auswertungen	31
G.3	Inhalt des Berichts	31
G.4	Zusätzliche Daten zur Überwachung.....	33
Anhang H (informativ) Ständige Verbesserung		34
H.1	Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses.....	34
H.2	Ständige Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen.....	34
Anhang I (informativ) Empfohlene Berichtsformate		35
Anhang J (informativ) Schäden an Postsendungen.....		42
J.1	Einleitung	42
J.2	Messung von Beschwerden.....	42
J.2.1	Allgemeines	42
J.2.2	Von Betreibern angewandte Lösungen	43
J.3	Vorbeugungsmaßnahmen.....	54
J.4	Messungen	55
J.4.1	Allgemeines	55
J.4.2	Analyse der Beschwerdedatenbank.....	56

J.5	Maßnahmen zur Schadensbegrenzung	57
J.6	Parameter von Postsendungen mit Einfluss auf die Anzahl der Schäden	58
Literaturhinweise.....		59

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN 14012:2018) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument wird EN 14012:2003 ersetzen.

Der Inhalt wurde umfassend überarbeitet, um Folgendem Rechnung zu tragen:

- erhöhte Anforderungen an die Postbetreiber und -organisationen bezüglich eines stärkeren Fokus auf die Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen Postdienstleistung und damit einhergehend einer qualitativ hochwertigen Beschwerdebearbeitung für Postkunden;
- Eingrenzung der Anzahl an Messparametern; und
- stärkere Angleichung an die Norm ISO 10002 durch Einhaltung der in der ersten Ausgabe der Norm EN 14012 beschriebenen Messverfahren; d. h., dass auch die Messanforderungen dieser überarbeiteten zweiten Ausgabe der Norm DIN EN 14012 erfüllt werden müssen. Anhang F enthält allgemeine Informationen über die Messung und Meldung von Beschwerden auf der Grundlage der in der ersten Ausgabe der Norm EN 14012 beschriebenen und in Anhang I enthaltenen Kriterien. Diese überarbeitete zweite Ausgabe der Norm EN 14012 enthält jedoch weitere Anforderungen hinsichtlich Verbesserungen und Korrekturmaßnahmen.

Einleitung

Im Jahr 1992 hob die Europäische Kommission in ihrem Grünbuch die Notwendigkeit hervor, gemeinsame Regelungen für die Entwicklung von postalischen Dienstleistungen in der Gemeinschaft und die Verbesserung der Dienstqualität zu erarbeiten. Darin beschreibt die Kommission Anforderungen an die Messung der Dienstqualität, einschließlich der Behandlung und Messung von Beschwerden.

Die Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rats von 1997 über gemeinsame Regelungen für die Entwicklung des europäischen Binnenmarkts für postalische Dienstleistungen sowie die Verbesserung der Dienstqualität, 97/67/EG, Artikel 19, verlangt, dass die Anbieter von Universaldiensten einmal im Jahr Daten über die Anzahl von Beschwerden und über die Art und Weise, wie sie behandelt wurden, veröffentlichen. Mit ihren Beschwerden teilen die Nutzer von postalischen Dienstleistungen mit, dass nach ihrer Auffassung die angebotene Dienstleistung nicht dem erwarteten Standard bzw. nicht dem Standard entspricht, den der Dienstanbieter einzuhalten hat. Es wird empfohlen, den Beschwerden nachzugehen, um zu überprüfen, ob tatsächlich eine Nichtkonformität mit der Dienstleistung vorliegt, und den Beschwerdeführern eine Antwort zukommen zu lassen. Außerdem sollten Beschwerden als ein Mittel zum Schutz der Nutzer betrachtet werden, wenn der Dienstanbieter seinen Verpflichtungen und Versprechen nicht nachkommt.

Der Dienstanbieter kann Beschwerden dazu nutzen, die Qualität der postalischen Dienstleistung ständig zu verbessern. Die Anzahl der Beschwerden und die Beschwerdegründe liefern wichtige Informationen über die Zufriedenheit von Nutzern mit den verschiedenen Seiten der postalischen Dienstleistung. Auf allen Ebenen innerhalb der Postorganisation muss eine effektive Bearbeitung von Beschwerden sichergestellt werden.

Eine im Jahr 2004 durchgeführte Untersuchung des Europäischen Ausschusses für Regulierungsfragen im Postsektor CERP hat gezeigt, dass die vollständige Umsetzung der ersten Ausgabe von EN 14012:2003 wahrscheinlich zu kostenaufwändig ist, sogar für Postorganisationen mit bereits bestehenden bewährten und hoch entwickelten Beschwerdemanagement- und Mess-/Auswertungssystemen. Das veranlasste CEN/TC 331 im Jahre 2005, mit einer Überarbeitung der Europäischen Norm zu beginnen, indem Anhänge mit Anleitungen zur Anwendung der Norm eingefügt wurden. Diese dritte Ausgabe von EN 14012 zwingt diejenigen, die bereits EN 14012:2003 verwenden, nicht dazu, ihre Messsysteme zu verändern, um mit der Europäischen Norm übereinzustimmen, sondern ermöglicht es, weniger umfangreich zu messen. Diese dritte Ausgabe ist außerdem bezüglich des Bearbeitens von Beschwerden an ISO 10002 angeglichen und setzt dadurch den Schwerpunkt auf die Bedürfnisse nach allgemeinen Verbesserungen der Qualität innerhalb der Postorganisationen.

Gesetzliche Aspekte, Angaben zu geschäftssensitiven Informationen und spezielle Anforderungen an Universaldienste wurden absichtlich nicht in dieser Europäischen Norm berücksichtigt. Die Gründe dafür sind, dass es von den Regulierungs- und Regierungsbehörden sowie von den Verträgen zwischen Geschäftspartnern abhängt, ob auf Geschäftsvereinbarungen und diese Europäische Norm verwiesen wird, und anzugeben, welcher Teil befolgt werden muss und bezüglich welcher Dienstleistung er befolgt werden muss.

Nationale Regulierungsbehörden stellen möglicherweise speziellere Anforderungen als die, die in dieser Europäischen Norm angegeben sind.

In dieser dritten Ausgabe von EN 14012 wird die allgemeine Gliederung von ISO 10002 angewendet. Bei Regelungen für allgemeine, nicht postspezifische Beschwerden wird auf die aktuelle Version von ISO 10002-2 verwiesen, die unabhängig von EN 14012 überarbeitet werden kann.

Grünbuch zur Paketzustellung 2012, Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher

Verordnung über grenzüberschreitende Paketzustelldienste, 2018

Die geänderte EN 14012 soll eine Anleitung geben, wie ein System zur Bearbeitung von Beschwerden für Postbetreiber aufgebaut werden muss, das positive Lösungen für Nutzer von postalischen Dienstleistungen bieten kann, die sich beschweren, sowie ausreichende Angaben über die Qualität der Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht.

Folgende postspezifische Sachverhalte werden berücksichtigt:

- viele Mitarbeiter von Postorganisationen sind während der Ausübung ihrer Tätigkeit in ständigem Kontakt mit Nutzern von postalischen Dienstleistungen und können sich an Ort und Stelle mit Beschwerden auseinandersetzen. Die meisten derartigen Kontakte werden nicht als Kontakte zur Bearbeitung von Beschwerden angesehen und deshalb nicht formell aufgezeichnet (z. B. ein Postbote, der regelmäßig Abhol- und Zustelldienste leistet);
- grenzüberschreitende Sendungen können Beschwerden hervorrufen, die grenzüberschreitend sind, wobei es schwierig sein kann, festzustellen, welcher Postbetreiber verantwortlich ist;
- Postvorgänge, bei denen bei der Beförderung einer Postsendung mehrere Betreiber beteiligt sind, können Beschwerden zur Folge haben, die bei Organisationen eingereicht werden, die dafür verantwortlich sind oder auch nicht;
- die Person, die sich beschwert, ist möglicherweise nicht die Person, die für die Dienstleistung bezahlt hat; z. B. ein Empfänger einer Postsendung, der sich über ein falsches Zustellverfahren beschwert;
- das Postwesen in Europa wird durch das europäische und nationale Aufsichtsrecht reguliert. dieses Aufsichtsrecht konzentriert sich vorrangig auf den Post-Universaldienst (der von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat unterschiedlich ist);
- neuer Schwerpunkt auf E-Commerce.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Grundsätze zur Bearbeitung von Beschwerden bezüglich inländischer und internationaler Postdienste fest. Sie gilt sowohl für nationale als auch für grenzüberschreitende Dienstleistungen. Besondere Beachtung wird Situationen beigemessen, in denen mit Beschwerden umgegangen werden muss, an denen mehrere Betreiber beteiligt sind. Die Norm stellt außerdem eine Anleitung für Entschädigungsverfahren dar.

Dieses Dokument kann auf alle Postdienst-Arten angewendet werden, sowohl auf den Universaldienst als auch auf den Nicht-Universaldienst sowie auf alle Arten von Postorganisationen. Es definiert verschiedene Beschwerdearten und beschreibt einen Beschwerdebearbeitungsprozess zur Verbesserung der Dienstleistung für Nutzer von postalischen Dienstleistungen. Es gibt auch eine Anleitung für Beschwerdebearbeitungsprozesse, die von Postdiensteanbietern eingesetzt werden müssen, um die Dienstqualität zu verbessern.

Dieses Dokument gibt Richtlinien, die über die in ISO 10002 und EN ISO 9001 angegebenen Anforderungen hinausgehen, um sowohl die Effektivität als auch die Effizienz eines Beschwerdebearbeitungsprozesses und nachfolgend das Potential zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit einer Organisation zu berücksichtigen. Im Vergleich zu EN ISO 9001 werden die Ziele der Kundenzufriedenheit und Produktqualität erweitert, um die Zufriedenheit von interessierten Parteien und die Leistungsfähigkeit der Organisation einzubeziehen.

Dieses Dokument gilt für die Verfahren der Organisation; somit können die Grundsätze des Qualitätsmanagements, auf denen die Norm basiert, in der gesamten Organisation angewendet werden. Der Schwerpunkt dieses Dokuments liegt im Erreichen einer ständigen Verbesserung, gemessen an der Zufriedenheit der Kunden und anderer interessierter Parteien.

Es gilt zu beachten, dass die Anzahl der entgegengenommenen Beschwerden möglicherweise nicht mit dem Grad der Dienstleistung in Beziehung gebracht werden kann. Im Gegensatz dazu kann eine große Anzahl von Beschwerden die Effektivität des Beschwerdebearbeitungsprozesses des Postbetreibers widerspiegeln.

Dieses Dokument besteht aus einer Leitlinie und Empfehlungen und ist weder zur Zertifizierung, zur behördlichen Anwendung oder zur Anwendung in Verträgen, noch als ein Leitfaden für die Umsetzung von EN ISO 9001 vorgesehen.

Die Beziehung zur zweiten Ausgabe dieser Europäischen Norm wird in Anhang I erläutert.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 10002, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- IEC Electropedia: unter <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online Browsing Platform: unter <http://www.iso.org/obp>

3.1

Beschwerde über den Zugang zu Kundendienstinformationen

Beschwerde über die vom Dienstanbieter bereitgestellten Informationen zur Leistungsbeschreibung seiner Produkte und Dienstleistungen

Anmerkung 1 zum Begriff: Beispiele hierfür sind Beschwerden über die Verfügbarkeit von Informationen zu Produktbeschreibungen und Preisen, über falsche Angaben und Hinweise bzw. Informationen über Beschwerdeverfahren.

Anmerkung 2 zum Begriff: Zu dieser Kategorie zählen Beschwerden über die von einem Vertragsunternehmen oder Franchisenehmer des Dienstanbieters bereitgestellten Informationen.

3.2

Beschwerde über den Zugang zu Postdiensten

Beschwerde über die Art und den Zeitpunkt des Zurverfügungstehens von Postdiensten

Anmerkung 1 zum Begriff: Beispiele hierfür sind Beschwerden über Öffnungszeiten von Postämtern, Schlangenbildung in Postämtern, über die Sauberkeit in Postämtern bzw. über die Zugangsmöglichkeiten für behinderte Personen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Zur Kategorie bezüglich Beschwerden über den Zugang zu Postdiensten zählen auch Beschwerden, die die Zugangsmöglichkeiten zu Postdiensten betreffen, die vom Dienstanbieter über Franchiseunternehmen bereitgestellt werden.

3.3

Beschwerde über das Verhalten und die Kompetenz von Postmitarbeitern

Beschwerde über das Verhalten von einzelnen Postmitarbeitern und die Art und Weise, wie einzelne Beschäftigte postalische Verfahren handhaben

Anmerkung 1 zum Begriff: Beispiele hierfür sind Beschwerden über das unhöfliche bzw. unaufmerksame Verhalten gegenüber Nutzern des Postdienstes.

Anmerkung 2 zum Begriff: Beschwerden über Fehler, die zum Verlust, zu einer Beschädigung oder Verspätung von Postsendungen führen oder die Zustellprobleme verursachen, gehören zu einer anderen Beschwerdekategorie.

3.4

Ursache einer Beschwerde

auslösendes Ereignis, das zu einer Beschwerde führt

Anmerkung 1 zum Begriff: Z. B. spezielle Beschreibung des Versagens einer Dienstleistung oder Wahrnehmung eines Fehlers durch den Kunden, das/die eine Beschwerde auslöst.

3.5

Entschädigung

Entschädigungszahlung eines Dienstanbieters an einen Beschwerdeführer

Anmerkung 1 zum Begriff: Entschädigungsregelungen sind im Allgemeinen in den Geschäftsbedingungen festgelegt.

3.6

Beschwerdeführer

Person, Organisation oder deren Vertreter, die/der sich beschwert

3.7

Beschwerde

gegenüber einer Organisation zum Ausdruck gebrachte Unzufriedenheit, die in Beziehung mit dem wahrgenommenen Versagen der Produkte, Dienstleistungen oder Politik steht, oder der Beschwerdebearbeitungsprozess selbst, bei dem eine Antwort oder Lösung explizit oder implizit erwartet wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Organisationen dürfen in ihren entsprechenden Herangehensweisen an die Bearbeitung einer Beschwerde über eine ausführlichere Definition verfügen, was eine Beschwerde alles einschließt.

3.8

Beschwerdebearbeitungsprozess

Verfahren, das bei der Entgegennahme einer Beschwerde anfängt und im Verlauf einer Reihe von Maßnahmen in einer abschließenden Antwort oder notwendigen Ausweitung endet

3.9

Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung

Beschwerde, in der die Unzufriedenheit über die Art und Weise der Behandlung einer früheren Beschwerde zum Ausdruck gebracht wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Gründe für die Unzufriedenheit könnten die für die Bearbeitung der Beschwerde benötigte Zeit oder die vom Dienstanbieter erhaltene Antwort sein.

3.10

grenzüberschreitende Sendung

Sendungen, die von einem Land in ein anderes Land befördert werden

[QUELLE: EN 14534:2016]

3.11

Kunde

natürliche oder juristische Person, die mit einem Postbetreiber in Geschäftsbeziehung steht

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Verbraucher, der Postdienste in Anspruch nimmt, ist ein Kunde.

Siehe Nutzer.

3.12

Kundendienst

wechselseitige Beziehung zwischen der Organisation und dem Kunden im Laufe eines Produkt- oder Dienstleistungszyklus

3.13

Rückmeldungen

Meinungen, Stellungnahmen und Interessenbekundungen zu den Produkten, Dienstleistungen oder zum Beschwerdebearbeitungsprozess

3.14

abschließende Antwort

Benachrichtigung, durch die der Dienstanbieter einen Beschwerdeführer über die Ergebnisse der Nachforschungen zu seiner Beschwerde informiert und ihm mitteilt, ob diese als berechtigt angesehen wird oder nicht

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine laufende Korrespondenz zwischen dem Dienstanbieter und einem unzufriedenen Kunden, die nach der Information des Kunden über die Ergebnisse der Nachforschungen in der abschließenden Antwort fortgesetzt wird, wird als neue Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung behandelt.

Anmerkung 2 zum Begriff: Selbst wenn der Beschwerdeführer noch nicht mit dem Inhalt der abschließenden Antwort zufrieden ist, ist die spezifische Beschwerde durch die abschließende Antwort beseitigt.

Siehe Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung.

3.15

allgemeine Beschwerde

Beschwerde, in der der Kunde ohne Verweis auf einen bestimmten eingetretenen Service- oder Produktfehler seine Meinung bzw. seine allgemeine Unzufriedenheit mit der Dienstleistung, die der Dienstleister bereitstellt, mitteilt

Anmerkung 1 zum Begriff: Allgemeine Beschwerden beziehen sich weder auf eine oder mehrere bestimmte Sendung(en) noch auf einen bestimmten Kunden oder Postdienstnutzer.

Anmerkung 2 zum Begriff: Das Verfahren zur Bearbeitung allgemeiner Beschwerden darf sich vom Verfahren zur Bearbeitung spezifischer Beschwerden unterscheiden.

Siehe spezifische Beschwerde.

3.16

Beschwerde über beschädigte Sendungen

Beschwerde über die Beschädigung des Inhalts, des Umschlags oder der Verpackung einer Postsendung

3.17

unsachgemäße Zustellung (zur Kategorisierung von Reklamationen)

die Zustellung von Postsendungen, ohne Zustimmung des Empfängers oder Absenders, z. B. an einen Ort, der:

- als nicht sicher/öffentlich zugänglich erachtet wird;
- nicht vor Witterungseinflüssen geschützt ist;

oder die Zustellung von Postsendungen ohne Benachrichtigung des Verbrauchers darüber, wohin die Sendung zugestellt wurde

3.18

Beschwerde über verloren gegangene oder erheblich verspätete Sendungen

Beschwerde bezüglich einer Postsendung, die beim Empfänger nicht innerhalb einer bestimmten Frist vollständig oder teilweise eingegangen ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Jeder Postbetreiber darf eine bestimmte „Verlustdauer“ in Abhängigkeit vom verwendeten Produkt oder von der verwendeten Dienstleistung festlegen.

3.19

berechtigte Beschwerde

Beschwerde in einer Angelegenheit, bei der der Dienstleister nach gegebenenfalls erforderlichen Nachforschungen anerkennt, dass er möglicherweise seinen Verpflichtungen nicht in vollem Umfang oder nur teilweise nachgekommen ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Beispiele für die Verpflichtungen des Dienstleisters sind dessen allgemeine Geschäftsbedingungen sowie dessen entsprechende regulatorische und rechtliche Anforderungen.

3.20

Beschwerde über Zustellungen

Beschwerde über den Zeitpunkt, den Ort oder die Art der Zustellung von Postsendungen an die Zustelladresse

3.21

Beschwerde über falsche Zustellungen

Beschwerde über eine an die falsche Anschrift oder den falschen Empfänger zugestellte Postsendung (falls zutreffend)

3.22

mehrere Betreiber

Beförderung einer Postsendung, die von ihrer Einleitung in den Postprozess bis zu ihrer Zustellung mehr als einen Betreiber umfasst

3.23

Postsendung

alles, was von einem Postdienstanbieter versendet und/oder zugestellt wird

3.24

Beschwerden bezüglich der Weiterleitung

Beschwerde über eine falsche Behandlung von Postsendungen, für die eine unbefristete oder kurzzeitige Anschriftenänderung gilt

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Beispiel für eine Beschwerde bei Anschriftenänderung ist, wenn Sendungen trotz der Zusicherung des Dienstanbieters nicht an die neue Anschrift des Empfängers weitergeleitet wurden.

Anmerkung 2 zum Begriff: Beschwerden über kurzzeitige Anschriftenänderungen, beispielsweise während der Sommerferien.

3.25

spezifische Beschwerde

Beschwerde, die auf einem Sachverhalt im Zusammenhang mit einem bestimmten Kunden oder Postdienstnutzer und einem bestimmten Vorfall oder einer bestimmter Sendung bzw. bestimmten Sendungen beruht

Anmerkung 1 zum Begriff: Siehe allgemeine Beschwerde.

3.26

Nutzer

jede natürliche oder juristische Person, die Postdienste in Anspruch nimmt

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Absender oder Empfänger einer Postsendung ist ein Nutzer.

Anmerkung 2 zum Begriff: Der Begriff des Nutzers ist breiter gefasst als der des Kunden.

Anmerkung 1 zum Begriff: Siehe Kunde.

4 Bearbeitung von Beschwerden – Richtlinien

4.1 Allgemeines

Der Hauptgrund für das effektive Management, die Aufzeichnung und Kategorisierung von Beschwerden besteht darin, Informationen zu Möglichkeiten für die Verbesserung von Produkten, Dienstleistungen und Verfahren leicht herauszufinden. Bei der Auswahl von Maßnahmen zur ständigen Verbesserung sollte die Organisation bestimmen, welche Beschwerdeursachen die wichtigsten sind, die zuerst bearbeitet werden müssen.

Die Gesamtanzahl von Beschwerden und die Gründe für solche Beschwerden sollten nicht das einzige Maß für die Bestimmung des Leistungsvermögens einer Organisation sein. Viele Organisationen erzielen sogar in Zeiten eines hohen Leistungsvermögens von Dienstleistungen positive Effekte aus den Beschwerden der Anwender, um Dienstleistungen weiter zu verbessern. Der Vergleich der Gesamtanzahl von Beschwerden kann zu Fehleinschätzungen führen. Die Anzahl der Beschwerden sollte außerdem in Bezug auf andere Faktoren geprüft werden, z. B. die Gesamtzahl der Postsendungen.

Um einen effektiven Beschwerdebearbeitungsprozess zu erhalten, wird empfohlen, die in 4.2 bis 4.14 aufgeführten Leitgrundsätze zu befolgen.

4.2 Sichtbarkeit

Angaben darüber, wie und wo Beschwerden über Postdienste geltend zu machen sind, sollten gegenüber den Nutzern von Postdienstleistungen in ausreichendem Maße publik gemacht werden.

4.3 Barrierefreiheit

Ein Beschwerdebearbeitungsprozess sollte durch eine Vielzahl von Zugangskanälen für Beschwerden für alle Beschwerdeführer leicht zugänglich sein, damit kein Beschwerdeführer benachteiligt ist. Informationen zu Einzelheiten zur Beschwerdeführung und -bearbeitung sollten zur Verfügung gestellt werden. Der Beschwerdebearbeitungsprozess sowie die unterstützenden Informationen sollten leicht verständlich und leicht zu handhaben sein.

Wenn möglich, sollte die Zugänglichkeit zu den Beschwerdebearbeitungsprozessen kostenfrei sein. Mindestens ein kostenfreier Zugangskanal muss für Nutzer zur Verfügung stehen, die eine Beschwerde bei einer Organisation einreichen möchten.

4.4 Annehmbarkeit

Eine Beschwerde kann vom Absender oder Empfänger einer Postsendung oder Dienstleistung angenommen werden.

Beschwerden bezüglich der Bereitstellung von Postdiensten können auch von Dritten angenommen werden, die dazu berechtigt sind, im Namen von Absendern oder Empfängern zu handeln.

Allgemeine Beschwerden durch Dritte zu Sachverhalten, die keine spezifischen Postsendungen betreffen, dürfen ebenfalls angenommen werden, sogar wenn sie nicht in das System zur Bearbeitung von Beschwerden eingeordnet werden. Beispiele derartiger Beschwerden sind falsch geparkte Autos, lautes Zustellpersonal usw.

Hinsichtlich der Bearbeitung grenzüberschreitender Sendungen und bei mehreren Betreibern siehe 4.13.

4.5 Reaktionsschnelligkeit

Wenn eine Beschwerde nicht sofort bearbeitet werden kann, sollte der Eingang jeder Beschwerde dem Beschwerdeführer gegenüber bestätigt werden. Auf Antrag sollten die Beschwerdeführer während des Verfahrens zur Bearbeitung von Beschwerden über den Stand ihrer Beschwerde informiert werden, einschließlich darüber, wann der nächste Verfahrensschritt oder die abschließende Antwort auf ihre Beschwerde zu erwarten ist.

4.6 Objektivität

Jede Beschwerde sollte während des Beschwerdebearbeitungsprozesses gerecht, objektiv und unvoreingenommen und entsprechend den üblichen, etablierten Vorgehensweisen zur Bearbeitung von Beschwerden bearbeitet werden.

4.7 Vertraulichkeit

Identifizierbare persönliche, den Beschwerdeführer betreffende Angaben sollten bei Bedarf nur zum Zweck der Beschwerdebearbeitung innerhalb einer Organisation verfügbar sein und wirksam vor Offenlegung gegenüber allen anderen Quellen (sowohl intern als auch extern) geschützt werden, außer der Beschwerdeführer stimmt der Offenlegung bestimmter Einzelheiten ausdrücklich zu oder verlangt die Offenlegung bestimmter Einzelheiten.

4.8 Nutzerorientierte Einstellung

Das Hauptziel der Bearbeitung von Beschwerden ist das Zufriedenstellen des Beschwerdeführers und das Wiedererlangen des Vertrauens in den Postdienst, um eine langfristige Loyalität gegenüber der beteiligten Postorganisation zu erzeugen.

Postorganisationen sollten die Bedürfnisse und Erwartungen der Nutzer bei der Entwicklung und Anwendung von Beschwerdebearbeitungsprozessen berücksichtigen. Systeme zur Bearbeitung von Beschwerden sollten gegenüber Rückmeldungen von Nutzern aufgeschlossen sein und Engagement zeigen, den Postorganisationen zu helfen, die Grundursachen von Beschwerden zu beseitigen und zu vermeiden, dass sie erneut auftreten.

4.9 Prüffähigkeit

Postorganisationen sollten bezüglich der Bearbeitung von Beschwerden über dokumentierte Verfahrensweisen verfügen. Diese Verfahrensweisen sollten prüffähig sein, falls und wenn erforderlich.

4.10 Ständige Verbesserung

Ein Ziel des Systems zur Bearbeitung von Beschwerden ist die ständige Verbesserung der gesamten Dienstqualität; die Verwendung der Informationen vom Beschwerdebearbeitungsprozess zur Verbesserung der gesamten Dienstqualität sollte ein ständiges Ziel jeder Postorganisation sein.

Beschwerdebearbeitungsprozesse sollten die Analyse von Beschwerdegründen ermöglichen.

Systeme zur Bearbeitung von Beschwerden von Postorganisationen sollten flexibel sein, um Änderungen zu ermöglichen, um die sich verändernde Technologie, dynamische Marktbedingungen und die sich verändernden Bedürfnisse und Erwartungen von Nutzern zu berücksichtigen.

4.11 Konformität mit nationalem und internationalem Rahmen

Organisatorische oder nationale Bestimmungen für die Bearbeitung von Beschwerden können genauer sein als die in dieser Europäischen Norm dargestellten Verfahrensweisen. Beschwerdebearbeitungsprozesse von Postdiensten sollten in Übereinstimmung mit allen nationalen Gesetzen entwickelt und angewendet werden.

4.12 Lösung des Problems auf lokaler Ebene

Die Verantwortung für die Auswertung und Lösung der Grundursache der Beschwerde liegt bei dem in der Organisation für das bestimmte Versagen der entsprechenden Dienstleistung oder des entsprechenden Produktes verantwortlichen Eigner der Dienstleistung, des Produktes oder des Verfahrens.

Mündliche Beschwerden, die an Ort und Stelle behoben werden (Filiale, Verteiler oder Sortierzentrum), brauchen nicht protokolliert zu werden.

4.13 Beschwerden zu von mehreren Betreibern bearbeiteten Postsendungen (grenzüberschreitende oder mehrfach bearbeitete inländische Sendungen)

Im Fall von Postsendungen, die von mehreren Betreibern bearbeitet wurden, sollte es für einen Nutzer möglich sein, eine Beschwerde an jeden beteiligten Postbetreiber zu richten, selbst wenn dieser keine Vereinbarung mit dem Kunden der Postsendung hat und selbst wenn die Organisation für die auftretende Beschwerde nicht verantwortlich ist. Eine Einigung darüber, wer verantwortlich ist, sollte durch Verfahrensweisen bestimmt werden, die zwischen mehreren Betreibern entwickelt wurden; bis eine Lösung gefunden oder eine Weiterleitung des Managements der Beschwerde an den entsprechenden Betreiber erfolgt ist, bleibt die Verantwortung der Betreuung des Beschwerdeführers beim Postbetreiber, der die Beschwerde entgegennimmt.

Erhält ein Postbetreiber eine Beschwerde, an der er nicht beteiligt ist, sollte der Beschwerdeführer nach Möglichkeit über geeignete Weiterleitungskanäle informiert werden. Beschwerden, die offensichtlich nicht den Postbetreiber betreffen, der die Beschwerde entgegennimmt, sollten nicht in die Beschwerdedatei dieser Organisation aufgenommen oder gezählt werden.

4.14 Entschädigung an den Nutzer

Nutzer sind berechtigt, Entschädigungen zu verlangen, wenn sie feststellen, dass die Postorganisation nicht die Festlegungen des Produktes oder der Dienstleistungen erfüllt hat, die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Organisation enthalten sind. In den allgemeinen Geschäftsbedingungen sollte festgelegt sein, inwiefern mit einer Entschädigung gerechnet werden kann, zu welchem Zeitpunkt und in welcher Höhe die Entschädigung erwartet werden kann.

5 Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden

Postorganisationen sollten sich zu einer effektiven und effizienten Bearbeitung von Beschwerden verpflichten; die Analyse von Beschwerden sollte zur Verbesserung von Produkten, Dienstleistungen und Verfahren der Organisation beitragen. Es ist von besonderer Bedeutung, dass eine derartige Haltung von der obersten Leitung der Organisation gezeigt und gefördert wird.

Diese Verpflichtung sollte sich in der Festlegung, Übernahme und Verbreitung der Grundsätze und der Verfahrensweisen zur Lösung von Beschwerden widerspiegeln. Diese Grundsätze sollten Nutzern und anderen interessierten Parteien zugänglich sein.

Die Verpflichtung der obersten Leitung sollte durch Bereitstellung angemessener Ressourcen, einschließlich Schulungsmaßnahmen bewiesen werden; außerdem durch ständiges Nachverfolgen und Analysieren der Anzahl der Beschwerden und wie diese zur ständigen Verbesserung von Dienstleistungen, Produkten und Verfahren geführt haben.

Alle Mitarbeiter, die in Kontakt mit Beschwerdeführern stehen, sollten die Beschwerdeführer höflich behandeln und prompt auf ihre Beschwerden reagieren oder sie an die entsprechende Person oder die entsprechende Dienstleistungsabteilung in der Organisation weiterleiten, die auf die Beschwerde reagieren kann. Alle Mitarbeiter sollten außerdem:

- sich ihrer Rolle, Zuständigkeit und Verantwortung in Bezug auf Beschwerden bewusst sein;
- darüber Bescheid wissen, welche Vorgehensweise einzuschlagen ist und welche Informationen dem Beschwerdeführer zu geben sind.

Alle Mitarbeiter der Organisation sollten über die Verfahrensweisen zur Bearbeitung von Beschwerden der Organisation informiert sein und den Beschwerdeführer effektiv auf die entsprechenden Wege zur Bearbeitung von Beschwerden verweisen können.

6 Management zur Bearbeitung von Beschwerden

Postorganisationen sollten einen effektiven und effizienten Beschwerdebearbeitungsprozess planen und entwickeln, um die Qualität der zur Verfügung gestellten Produkte und Dienste zu verbessern.

Postorganisationen sollten außerdem bewährte Praktiken anderer Organisationen bezüglich der Bearbeitung von Beschwerden berücksichtigen (und anwenden, wenn möglich). Der Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden sollte mit anderen Verfahren der Qualitätsmanagementstrategie der Organisation verknüpft oder vernetzt sein.

7 Durchführung des Beschwerdebearbeitungsprozesses

7.1 Kommunikation

Informationen bezüglich „wie und wann eine Beschwerde vorzubringen ist“ sollten dem Nutzer zur Verfügung gestellt werden.

Die Informationen sollten in klar verständlicher Sprache formuliert sein. Informationen und Hilfe beim Einreichen einer Beschwerde sollten in jeder Sprache, in der die Dienstleistungen angeboten werden, zur Verfügung gestellt werden, einschließlich alternativer Formate, wie Großdruck, Blindenschrift oder Audio (wie eine Hör-Website). Kein Beschwerdeführer sollte benachteiligt werden, wenn er eine Beschwerde vorbringen möchte.

Anhang A enthält Empfehlungen darüber, wie Nutzer Zugang zu Angaben über die Beschwerdebearbeitungsprozesse der Organisation erlangen können, sowie Vorschläge für Informationen, die dem Nutzer zu übermitteln sind.

7.2 Zugang zu Beschwerdebearbeitungsprozessen

Es ist wichtig, dass sich Nutzer über eine Reihe von geeigneten Zugangskanälen tatsächlich beschweren können. Postorganisationen sollten es keinem Nutzer schwer machen, eine Beschwerde bei der Organisation vorzubringen.

Postboten, selbst wenn sie in Kontakt mit den Kunden stehen, sind möglicherweise nicht dazu verpflichtet, Beschwerden entgegenzunehmen und aufzunehmen, sie sollten aber die Kunden informieren, wie sie eine Beschwerde vorbringen können, und sie auf die entsprechenden Kanäle verweisen.

Anhang B behandelt empfohlene Zugangskanäle für Nutzer, die eine Beschwerde bei einer Postorganisation vorbringen möchten, außerdem sind Empfehlungen angegeben, wie die Kanäle in der Praxis funktionieren können.

7.3 Fristen für Beschwerden durch Nutzer

Die Postorganisation sollte eine maximale Frist bezüglich Beschwerden über Postprodukte oder Dienstleistungen definieren und den Nutzern mitteilen.

An Postorganisationen gerichtete Beschwerden müssen innerhalb der Maximal und Minimalfristen angenommen werden, wie für die verschiedenen Arten von Produkten oder Dienstleistungen angemessen.

Die Fristen für Nutzer, die Beschwerden vorbringen möchten, können in Abhängigkeit von der Art der Beschwerde, die der Nutzer machen möchte, variieren. Aus verschiedenen Arten des Versagens von Produkten oder Dienstleistungen ergeben sich verschiedene Maximalfristen für Nutzer, um sich zu beschweren. Diese Fristen sollten in den Informationen darüber, wie eine Beschwerde vorzubringen ist, klar und verständlich aufgeführt werden.

Falls angemessen, sollten beim Festlegen von Fristen andere nationale und internationale Festlegungen, z. B. die WPV-Richtlinien, berücksichtigt werden.

7.4 Entgegennahme von Beschwerden

Bei der Entgegennahme einer spezifischen Beschwerde sollte diese mit den erforderlichen unterstützenden Angaben und einer unverwechselbaren Kennnummer versehen werden.

Das die Beschwerde bearbeitende Personal sollte den Beschwerdeführer nach allen Fakten fragen, die für die Beschwerde relevant sind.

Die Aufzeichnung der anfänglichen Beschwerde sollte die vom Beschwerdeführer angestrebte Nachbesserung angeben und alle sonstigen Einzelheiten enthalten, die zur effektiven Bearbeitung der Beschwerde notwendig sind.

Anhang C stellt Einzelheiten zu Beschwerden zur Verfügung, die Organisationen bei Erhalt einer Beschwerde sammeln sollten.

7.5 Klassifizierung von Beschwerden

Es gibt viele verschiedene Arten von Beschwerden, die von Postorganisationen entgegengenommen werden. Die Einzelheiten der Beschwerde sollten erfasst werden; außerdem sollte sie auch nach ihrem Grund klassifiziert werden, d. h. die Art von Problem, über die sich der Beschwerdeführer beschwert.

Beschwerden können zu einer einzelnen Sendung eingehen oder das Versagen einer Dienstleistung betreffen oder einer allgemeinen Unzufriedenheit Ausdruck verleihen und eine Vielzahl von Beschwerden hervorrufen, die den gleichen Grund haben können oder auch nicht.

Wurde eine Beschwerde angenommen, sollten Postorganisationen sicherstellen, dass die Art(en) und der Grund (die Gründe) jeder Beschwerde auf eine Art und Weise protokolliert werden können, die eine spätere Analyse ermöglichen und als Eingangswerte für eine ständige Verbesserung der Qualität der Produkte, Dienstleistungen und Verfahren dienen.

Anhang D enthält Vorschläge zur Kategorisierung und Klassifizierung der Arten und Gründe von Beschwerden.

7.6 Bestätigung der eingegangenen Beschwerden

Der Eingang jeder Beschwerde sollte dem Beschwerdeführer in allen Fällen, in denen weitere Nachforschungen bzw. Recherchen notwendig sind, bestätigt werden; wenn möglich, im gleichen Format, in dem die Beschwerde gemacht wurde. Die Bestätigung sollte so bald wie möglich erfolgen, die Fristen hängen jedoch vom verwendeten Beschwerdekanaal und der Funktionsfähigkeit ab. Der Beschwerdeführer ist über Maximalfristen zu informieren, innerhalb derer eine Antwort erwartet werden kann.

7.7 Verfolgen von Beschwerden

Die aufgezeichnete Beschwerde sollte ab der anfänglichen Entgegennahme über den gesamten Prozess bis zum Abschluss des Beschwerdeverfahrens rückverfolgbar sein. Auf spezielle Anfrage sollte dem Beschwerdeführer ein aktueller Stand mitgeteilt werden.

7.8 Untersuchung von Beschwerden

Es sollten alle möglichen Anstrengungen unternommen werden, um die relevanten Umstände und Informationen, die zu einer Beschwerde geführt haben, zu untersuchen. Der Ermittlungsgrad sollte jedoch der Schwere und Erheblichkeit der Beschwerde sowie der Häufigkeit ihres Auftretens angemessen sein und dem betreffenden Produkt oder die betreffenden Dienstleistung entsprechen.

7.9 Antwort auf Beschwerden

Jede von einer Postorganisation angenommene Beschwerde sollte innerhalb einer festgelegten Frist eine Antwort an den Beschwerdeführer zur Folge haben.

Fristen für diesen Vorgang hängen von der Art der Beschwerde, den nötigen Untersuchungen, dem verwendeten Kanal, der Funktionsfähigkeit und den Festlegungen der Postorganisation ab. Die Fristen sind für inländische, EU- und internationale Sendungen unterschiedlich.

Anhang E enthält Vorschläge, wie Organisationen gegenüber dem Beschwerdeführer Stellung nehmen können.

7.10 Anträge auf Entschädigung

Kunden sind dazu berechtigt, Entschädigungen zu verlangen, wenn sie bemerken, dass die Organisation nicht die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Postorganisation enthaltenen Festlegungen des Produktes oder der Dienstleistung erfüllt hat.

Ein Antrag auf Entschädigung umfasst „eine gegenüber einer Organisation zum Ausdruck gebrachte Unzufriedenheit, die sich auf das empfundene Versagen ihrer Produkte, Dienstleistungen oder Grundsätze bezieht“ und nachfolgende Untersuchungen bezüglich dieser Unzufriedenheit. Deshalb setzt jeder Antrag auf Entschädigung eine „Beschwerde“ voraus und sollte als solche behandelt werden.

Der Postdienstanbieter muss die Kriterien dokumentieren und veröffentlichen, die seinen Lieferbedingungen entsprechend zu Entschädigungszahlungen führen müssen, wenn er seinen Verpflichtungen nicht nachkommt, und wie Höhe und Art der Entschädigung festgelegt werden.

Es sollte keine Anforderung geben, die einen Nutzer dazu verpflichtet, auf eine abschließende Antwort zu warten, bevor er einen Antrag auf Entschädigung stellt. Wurde ein Antrag gestellt, sollte dies nicht die Art und Weise beeinträchtigen, wie die Beschwerde behandelt wird, da Organisationen alle direkten Anträge auf Entschädigung prüfen sollten.

Entschädigungen sind an die allgemeinen Geschäftsbedingungen jeder Postorganisation gebunden.

ANMERKUNG Entschädigungspläne dürfen für unterschiedliche Dienstleistungen verschieden sein und dürfen zwischen Betreiber und Organisationen voneinander abweichen; sie dürfen durch andere, nicht in dieser Europäischen Norm enthaltene Grundsätze festgelegt werden.

7.11 Mitteilung der Entscheidung

Die in Bezug auf eine Beschwerde getroffene Entscheidung sollte dem Beschwerdeführer mitgeteilt werden, sobald die Entscheidung getroffen wurde.

7.12 Prüfung von Beschwerden und Entscheidungen

7.12.1 Allgemeines

Wenn der Beschwerdeführer nicht mit der Entscheidung zufrieden ist und den Beschwerdevorgang fortsetzen möchte, sollte die Postorganisation sich mit der Prüfung oder Ausweitung der Beschwerde einverstanden erklären.

7.12.2 Interne Eskalation

Die Postorganisation sollte dem Beschwerdeführer Informationen zu allen vorhandenen angemessenen Wegen zur Ausweitung zur Verfügung stellen, damit eine Beschwerde oder eine Forderung geprüft und, falls erforderlich, erneut bewertet werden kann.

7.12.3 Externe Eskalation

Besteht der Beschwerdeführer weiterhin auf einem anderen Ergebnis, sollte die Postorganisation den Beschwerdeführer über die Wahlmöglichkeiten in Kenntnis setzen, die ihm offen stehen. Das sollte Verweise auf sämtliche vorhandenen externen Behörden einschließen, die der Beschwerdeführer auf Wunsch aufsuchen kann.

7.13 Abschließen eines Beschwerdevorgangs

Ein Beschwerdevorgang darf nur abgeschlossen werden, nachdem die abschließende Antwort gegeben worden ist.

Wird eine Beschwerde wieder aufgenommen oder ausgeweitet, ist der Vorfall nur einmal zu zählen. In Systemen zur Bearbeitung von Beschwerden darf die Wiederaufnahme oder Ausweitung des gleichen Beschwerdevorfalles durch eine neue Beschwerde ersetzt werden, sie sollte aber mit der alten Beschwerde verknüpft werden.

7.14 Auswertung der Beschwerde und Verbesserung des Leistungsverhaltens

7.14.1 Interne Auswertung

Die innerhalb der Postorganisation für die Bearbeitung von Beschwerden Verantwortlichen sollten gegenüber relevanten internen Zielgruppen Schlüsselemente des Beschwerdebearbeitungsprozesses auswerten können, die als Eingangswerte zur Verbesserung der Qualität verwendet werden. Für Beispiele hinsichtlich der Auswertung von Beschwerden siehe Anhang F.

7.14.2 Externe Auswertung

Die Fristen und Bedingungen bezüglich der externen Meldung an relevante Behörden können durch nationale Regulierungsbehörden festgelegt sein.

7.15 Verbesserungsmaßnahmen

Das System zur Bearbeitung von Beschwerden muss Informationen bereitstellen, die als Eingangswerte bei Planungsmaßnahmen zur Verbesserung der Postdienstleistungen verwendet werden können, die Teil der Ziele zur Verbesserung der Qualität jeder Postorganisation sind (siehe Anhang G).

Die Postorganisation muss nachweisen können, wie die Daten zur Bearbeitung von Beschwerden zur Verbesserung der Qualität der Produkte und Dienstleistungen der Postorganisationen verwendet werden. Abhilfemaßnahmen, die auf Angaben des Systems zur Behandlung von Beschwerden basieren, müssen innerhalb der Organisation erfasst werden.

Der Beschwerdebearbeitungsprozess muss jenen Abteilungen Daten zur Verfügung stellen, die sich mit der Verbesserung von Dienstleistungen befassen, um die Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen voranzutreiben.

Anhang G enthält Vorschläge zu Arten von Berichten, die Postorganisationen erstellen und intern verwenden können, um die Vorgänge zur Verbesserung der Qualität in der Postorganisation voranzutreiben.

8 Aufrechterhaltung und Verbesserung

Postorganisationen müssen ihre Beschwerdebearbeitungsprozesse dokumentieren. Postorganisationen müssen außerdem Verfahrensweisen zum Aufzeichnen von Beschwerden und Antworten festlegen und umsetzen sowie für die Verwendung dieser Aufzeichnungen und den Umgang mit diesen, wobei persönliche Angaben zu schützen sind und die Vertraulichkeit sicherzustellen ist.

Der Beschwerdebearbeitungsprozess muss Daten auf eine Art und Weise liefern, dass die Daten ohne Probleme in allgemeinen Qualitätssicherungsprozessen verwendet werden können.

Die ständige Verbesserung des Wertes der Bearbeitung von Beschwerden einer Organisation muss nicht nur auf den Bedürfnissen zur Verbesserung des Verfahrens basieren, sondern auch zur allgemeinen Verbesserung aller Produkte und Dienstleistungen der Organisation beitragen.

Die Aufrechterhaltung und ständige Verbesserung müssen den in ISO 10002 festgelegten Grundsätzen folgen.

Mechanismen, die auf eine ständige Verbesserung abzielen, werden in Anhang H behandelt.

Anhang A (normativ)

Darstellung der Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens

A.1 Allgemeines

Auf einer internen Ebene müssen alle Postorganisationen ein umfassendes und stabiles System einführen, um Möglichkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens zu bieten, die sich aus Beschwerden ergeben, die durch die Nutzer von Postdienstleistungen vorgebracht wurden. Die Verbesserungsmaßnahmen können zu allen Beschwerdeindikatoren in Bezug gesetzt werden, die in Anhang F angegeben sind.

Um nachzuweisen, dass Beschwerdebearbeitungsprozesse zur Verbesserung des Leistungsverhaltens beitragen, muss die Organisation Folgendes erstellen:

- einen qualitativen Bericht mit den auf den Angaben der Beschwerde basierenden durchgeführten oder geplanten Maßnahmen;
- einen quantitativen Bericht mit Indikatoren von Ergebnissen von mit Beschwerden verknüpften Maßnahmen.

A.2 Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Informationen des Beschwerdebearbeitungsprozesses zu bearbeiten

A.2.1 Organisation der Verteilung von Beschwerdeinformationen:

- a) alle relevanten Abteilungen von Organisationen, die Informationen zu Beschwerden für die Analyse entgegennehmen, müssen Abhilfemaßnahmen für Sortier-, Zustell- und Kundenbeziehungsprozesse festlegen;
- b) Pläne für Abhilfemaßnahmen müssen dokumentiert werden, um eine ständige Verbesserung innerhalb der gesamten Organisation sicherzustellen. Die Verantwortung für diese Maßnahmen darf jedoch außerhalb des Beschwerde-Managementsystems liegen.

A.2.2 Beispiele für den Beitrag der Beschwerdeanalyse zur Verbesserung des Leistungsverhaltens

- a) Überwachung der Verfahren:
 - 1) die Analyse von Beschwerden muss als Eingangsdaten in alle Prozessprüfungen einfließen;
 - 2) der interne Kontrolldienst muss die Beschwerdeanalyse zur Identifizierung und/oder Qualifizierung der Risiken der Organisation und zur Festlegung interner Kontrollpläne verwenden;
 - 3) die Beschwerdeangaben müssen von der Sicherheitsabteilung verwendet werden, um Raub, Plünderung usw. zu senken;
- b) Beitrag zur finanziellen Leistungsfähigkeit: die Analyse versteckter Kosten muss in die Beschwerdeanalyse einbezogen werden;
- c) Schulung: Beschwerden müssen in den Schulungen verwendet werden, um Missverständnisse oder Fehler durch Mitarbeiter zu vermeiden;
- d) Einbindung der Mitarbeiter: Beschwerden müssen als Themen im betrieblichen Vorschlagswesen verwendet werden.

A.3 Bewertung, wie der Beschwerdebearbeitungsprozess die ständige Verbesserung fördert

Beispiele für Maßnahmen für den Beitrag von Beschwerden zur ständigen Verbesserung:

- a) Minderung der Anzahl von Beschwerdegründen (oder der in Anhang F behandelten Indikatoren);
- b) Minderung der in Anhang F behandelten Beschwerdeindikatoren (zum Beispiel) neben Gründen des Kundenabgangs in Studien zu Kundenabwanderungen;
- c) Erhöhung des Vertrauens in die Organisation bei den Beschwerdeführern;
- d) Erhöhung der Kundenloyalität durch den Beschwerdeführer;
- e) Minderung der Entschädigung durch den Beschwerdegrund (oder durch die in Anhang F behandelten Indikatoren).

Anhang B (informativ)

Beschwerdeverfahren von Kunden – Kanäle und Inhalt der Mitteilung an die Nutzer

B.1 Inhalt der Mitteilung

Bezüglich der durch die Organisation durchgeführten Beschwerdebearbeitungsprozesse wird empfohlen, folgende Inhalte zu berücksichtigen, damit sie in durch Postorganisationen erstellte Mitteilungen an ihre Nutzer einbezogen werden können:

- wo eine Beschwerde vorgebracht werden kann;
- wie eine Beschwerde vorgebracht werden kann;
- Angaben, die vom Beschwerdeführer gemacht werden müssen, entsprechend der Art der einzureichenden Beschwerde;
- verschiedene Prozessphasen, die an angemessene zeitliche Fristen gebunden sind;
- die Wahlmöglichkeiten des Beschwerdeführers für Nachbesserungen, einschließlich externer Hilfsmittel.

B.2 Kanäle zur Mitteilung

Es wird empfohlen, dass Mitteilungen an die Nutzer von Postdienstleistungen in Bezug auf die Beschwerdebearbeitungsprozesse für Postorganisationen an den folgenden Standorten gefunden werden können:

- a) offizielle Postagenturen (Postfilialen und zugehörige Agenturen);
- b) Webseiten von Postorganisationen;
- c) verschiedene Hilfsmittel zum Weiterleiten von Mitteilungen:
 - 1) telefonischer Kontakt mit einem Punkt, an dem geschultes Personal die erforderlichen Einzelheiten zur Verfügung stellen kann;
 - 2) schriftlich an eine bestimmte Anschrift oder Anschriften;
 - 3) E-Mail vom Nutzer an die betreffende Organisation und/oder Benachrichtigung per anderweitigem elektronischem Kommunikationsdienst;
 - 4) Braille (Blindenschrift) und Audio.

Nutzer sollten mittels sämtlicher vorhandenen Kanäle alle Mitteilungsinhalte herausfinden können.

Anhang C (informativ)

Kanäle für Beschwerden

C.1 Liste von Kanälen für Beschwerden

Dieser Anhang behandelt die empfohlenen Kanäle, die Postorganisationen Nutzern bieten müssen, die eine Beschwerde vorbringen möchten.

Die Kontaktkanäle, die Postbetreiber für Nutzer bereitstellen sollten, die eine Beschwerde bei einer Postorganisation vorbringen möchten, sind folgende:

- telefonisch;
- schriftlich;
 - E-Mail (und/oder ähnliche elektronische Hilfsmittel, z. B. SMS, soziale Medien, sonstige elektronische Kommunikationsdienste wie Messenger, Skype, usw.);
- formelle Beschwerde direkt in einer Filiale der Organisation, die Kundenkontakt hat;
- Braille (Blindenschrift) oder Audio;
- andere Einrichtungen, falls angeboten.

C.2 Einsatz von Kanälen

C.2.1 Allgemeines

In diesem Anhang werden außerdem Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme empfohlen, die Postorganisationen verwenden sollten, wenn sie Zugangskanäle zu den Beschwerdebearbeitungsprozessen für Nutzer einsetzen.

C.2.2 Telefonische Beschwerden

Alle Postorganisationen sollten Nutzern eine Telefonnummer zum „Ortstarif“ anbieten, um Beschwerden vorbringen zu können. Postorganisationen sollten sicherstellen, dass der Beschwerdeführer mit einer Person sprechen kann, um sich zu beschweren, wenn der Beschwerdeführer dies verlangt.

Postorganisationen sollten sicherstellen, dass Beschwerden (nicht der Beschwerdeführer) an die für ihre spezielle Art von Beschwerde am besten geeignete Abteilung, wie angemessen, weitergeleitet werden. Alle Postorganisationen sollten mindestens 5 Tage je Woche während der normalen Öffnungszeiten zugänglich sein. Postorganisationen sollten außerdem versuchen, diese zu erweitern, falls es, basierend auf den entsprechenden Bedürfnissen von verschiedenartigen Nutzergruppen, erforderlich ist und entsprechend verlangt wurde.

C.2.3 Beschwerden in Schriftform

Postorganisationen sollten Nutzern eine bestimmte Postanschrift für Beschwerden zur Verfügung stellen.

Eine kostenfreie Dienstleistung kann angeboten werden, falls angemessen, die sicherstellt, dass Beschwerdeführer nicht für das bloße Einreichen einer Beschwerde bezahlen müssen.

Nutzern, die sich beschweren möchten, sollte ein spezielles Beschwerde-Formular zur Verfügung gestellt werden.

C.2.4 Per elektronischem Kommunikationsdienst eingereichte Beschwerden

Postorganisationen sollten den Nutzern zum Vorbringen von Beschwerden elektronische Kommunikationsmöglichkeiten bieten. Bei diesen Möglichkeiten sollte es sich um Folgende handeln:

- offizielle Website für die Postorganisation, die über eine spezielle Ebene bezüglich „wie eine Beschwerde vorzubringen ist“ oder „Kundenbetreuung“ verfügt;
- bestimmte E-Mail-Adresse, an die Beschwerden weitergeleitet werden können;
 - Die Postorganisation kann auch folgende Kommunikationsdienste anbieten;
 - Seiten in sozialen Netzwerken; unterstützende Dokumentation, falls erforderlich, die dem Nutzer hilft, sich zu beschweren.

Postorganisationen können den Zugang über Instant Messages anbieten, z. B. Messenger, Skype, usw.

C.2.5 Persönlich eingereichte Beschwerden

Postorganisationen sollten es dem Nutzer ermöglichen, sich persönlich in offiziellen Geschäftsräumen der Post zu beschweren, die für den Kundenkontakt bestimmt sind, und über speziell ausgebildetes Personal für den Kontakt mit Nutzern von Postdienstleistungen verfügen.

C.2.6 Andere Einrichtungen

Postorganisationen können Nutzern z. B. eine bestimmte Faxnummer anbieten, damit die Beschwerden effektiv an die Organisation weitergeleitet werden können.

Bezüglich Telefoneinrichtungen sollten Organisationen so weit wie möglich die Kosten für den Beschwerdeführer, der sich per Fax beschweren möchte, auf ein Mindestmaß senken. Es wird empfohlen, dass alle Postorganisationen den Nutzern eine Faxnummer zum „Ortstarif“ anbieten sollten, damit Beschwerden vorgebracht werden können. Postorganisationen dürfen auch kostenlose Fax-Dienstleistungen in Betracht ziehen, falls angemessen; dies ist vom Nutzen dieser Wahlmöglichkeit für den Kunden und Aktionär abhängig.

Anhang D (informativ)

Erfassung von Nutzerinformationen bei Beschwerden

Dieser Anhang enthält Vorschläge zur Erfassung von Nutzerinformationen über Beschwerden.

Es sollten genügend Informationen aufgezeichnet werden, um es dem Postdienstanbieter zu ermöglichen, sich effizient mit der Beschwerde zu befassen.

Gibt es mehrere Betreiber, die eine Sendung akzeptiert oder zugestellt haben können, ist es notwendig zu überprüfen, ob die Sendung durch einen anderen Betreiber eingeliefert oder zugestellt wurde, und die Beschwerde weiterzuleiten. Aufzeichnungen zu Beschwerden, die sich auf die Dienstleistung eines anderen Betreibers beziehen, brauchen nicht aufgehoben werden.

Die folgenden Schlüsseldaten sollten während eines Beschwerdeverfahrens erfasst werden, um eine effektive Bearbeitung von Beschwerden zu ermöglichen:

- Untersuchung der Beschwerde des Nutzers, falls erforderlich;
- an die Kunden zu zahlende Entschädigung, falls zutreffend;
- Verwendung von Angaben zur Verbesserung des Leistungsverhaltens von Postorganisationen, falls zutreffend;
- Beschwerdebericht.

Erhält eine Postorganisation Beschwerden, wird empfohlen, dass die folgenden Einzelheiten von Beschwerden erfasst werden:

- a) Name und Anschrift der beschwerdeführenden Person;
- b) Datum der Beschwerde;
- c) Grund für die Beschwerde (Art/Kategorie der Beschwerde);
- d) Produkt, Dienstleistung oder damit verbundene Organisationsmaßnahmen, über das/die sich beschwert wird;
- e) eine unterstützende Beschreibung der Beschwerde, falls erforderlich, und relevante unterstützende Daten;
- f) wer die Beschwerde protokolliert hat und wo er/sie in der Postorganisation arbeitet;
- g) ob die Beschwerde innerhalb der festgelegten Frist eingereicht wurde;
- h) betrifft die Beschwerde eine Postsendung, sollten in diesem Fall die folgenden unterstützenden Informationen eingeholt und zu den Akten genommen werden:
 - 1) Name und Anschrift des Absenders und Empfängers, sowie des Landes, in dem eine Postsendung eingeliefert wurde und zugestellt werden soll;
 - 2) Artikelnummer oder Barcode, wenn am Produkt entsprechend vorhanden;

- 3) Datum und Ort, an dem die Sendung eingeliefert wurde (falls bekannt);
- 4) Datum und Ort, an dem die Sendung zugestellt wurde (falls bekannt);
- 5) Inhalt und Wert der Sendung (sofern relevant);
- i) bei Einschreiben oder bei Dienstleistungen, bei denen ein Einlieferungsschein erforderlich war: erforderliche Dienstleistung, Kennziffer und andere Einzelheiten zur Einlieferung, wie vom Dienstanbieter gefordert, z. B. Postfiliale.

Betrifft die Beschwerde keine Postsendung, sollten außerdem folgende Informationen eingeholt und zu den Akten genommen werden (bei einer allgemeinen Beschwerde ist jedoch zu beachten, dass diese Aufzeichnung nicht immer im System zur Bearbeitung von Beschwerden aufgehoben wird):

- Datum, an dem der Vorfall eintrat;
- Ort, an dem der Vorfall eintrat;
- nähere Angaben zum Vorfall.

Die Person, die die Beschwerde vorbringt, sollte darauf hingewiesen werden, dass es wichtig ist, alle relevanten Informationen ganz genau zu machen, weil der Postdienstanbieter möglicherweise nicht in der Lage ist, der Beschwerde nachzugehen und sie richtig zu klassifizieren, wenn nicht alle Informationen zur Verfügung gestellt werden.

Um Nachforschungen anstellen zu können, darf der Postdienstanbieter bei einigen Beschwerden weitere Informationen verlangen.

Anhang E (informativ)

Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung

E.1 Einleitung

In diesem Anhang wird die komplexe Anzahl und Bandbreite von Elementen berücksichtigt, die eine Auswirkung darauf haben, wie Beschwerden kategorisiert werden können. Allgemeine Beschwerden und Beschwerden, die sich nicht auf bestimmte Produkte oder Dienstleistungen beziehen, brauchen nicht klassifiziert werden, bzw. sollten für statistische Zwecke separat klassifiziert werden; sie beziehen sich möglicherweise mehr auf die allgemeine Unzufriedenheit als auf den eigentlichen Beschwerdebearbeitungsprozess.

Diese Elemente sind grob in folgende Kategorien aufgeteilt:

- a) Sind die Beschwerden berechtigt oder nicht?
- b) Betreffen die Beschwerden diese Organisation oder nicht?
- c) Über welche Art von Sachverhalt(en) beschwert sich Nutzer?

Zur Klassifizierung von Beschwerden für die vorstehend genannten Rubriken wird Folgendes empfohlen.

E.2 Berechtigung einer Beschwerde

Ob eine Beschwerde berechtigt ist, hängt davon ab, was in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für das spezielle Produkt oder die spezielle Dienstleistung festgelegt ist, auf das/die sich die Beschwerde bezieht. Alle Beschwerden sollten aufgezeichnet werden; außerdem, wenn möglich, ob sie berechtigt waren. Mündliche Beschwerden, die sofort erledigt werden, dürfen ausgeschlossen werden.

Nach einer Untersuchung kann das Ergebnis sein, dass das Produkt/die Dienstleistung/Politik einer Postorganisation nicht fehlerhaft war und die Beschwerde nicht berechtigt ist. In diesen Fällen kann es sein, dass Postorganisationen die Beschwerden, bei denen festgestellt wurde, dass die Dienstleistungen doch die Festlegungen erfüllt haben, anders als die Beschwerden kategorisieren möchten, bei denen die Dienstleistungen tatsächlich (im Gegensatz zum vom Nutzer wahrgenommene) versagt haben.

Drei Beschwerdekategorien können berücksichtigt werden:

- a) Beschwerden bezüglich der zur Verfügung gestellten Produkte/Dienstleistungen entsprechend der für sie erstellten Qualitätsnormen;
- b) Beschwerden bezüglich Produkten/Dienstleistungen, bei den das Versagen nicht nachweisbar ist, auf das sich der Beschwerdeführer bezieht;
- c) Beschwerden bezüglich Produkten/Dienstleistungen, bei denen das Versagen nachgewiesen ist, auf das sich der Beschwerdeführer bezieht.

Die Beschwerden unter b) und c) können entsprechend als berechtigt angesehen werden.

E.3 Beschwerdeesigner

In wettbewerbsfähigen Postmärkten betriebene Postorganisationen dürfen Beschwerden folgendermaßen kategorisieren:

- a) Beschwerden an diese Postorganisation;
- b) Beschwerden an andere Organisationen sollten aufgelistet werden;
- c) Beschwerden, bei denen kein Eigner auf angemessene Art und Weise nachgewiesen werden kann.

E.4 Beschwerdekategorien

Innerhalb des Elementes Beschwerdekategorien gibt es zwei grundlegende Überlegungen:

- a) Hauptgrund für die Beschwerde;
- b) Produkt/Dienstleistung, auf das/die sich die Art der Beschwerde bezieht.

E.5 Gründe für Beschwerden

Die Hauptgründe für Beschwerden in der globalen Postindustrie sind gleichmäßig über die Produkt- und Dienstleistungskategorien verteilt. Es wird empfohlen, dass es eine Anzahl von Kernkategorien gibt, die Postorganisationen getrennt erfassen, um innerhalb und außerhalb der Postorganisation eine bedeutende Verbesserung von Dienstleistungen für Nutzer und von Plänen zur Verbesserung von Verträgen bei wichtigen Teilhabern voranzutreiben. Bei spezifischen Beschwerden werden folgende Kernkategorien empfohlen:

- a) Verlust, vollständig oder teilweise;
- b) Verspätung (keine Obergrenze, aber eingegangen: die Verspätung sollte protokolliert werden);
- c) Beschädigung, an Inhalt, Verpackung oder Umschlag;
- d) falsche Zustellung, an die falsche Anschrift oder den falschen Empfänger;
- e) Fehler beim Nachsenden, bezüglich unbefristeter oder kurzzeitiger Anschriftenänderung;
- f) Fehler bei der Nachnahme;
- g) unsachgemäße Zustellung;
- h) Sonstiges.

Die folgenden Arten von Beschwerden sollten auch zur Gesamtanzahl der registrierten Beschwerden hinzugefügt werden:

- Zugang zu Kundendienstinformationen, z. B. Verfügbarkeit von Informationen zu Produktspezifikationen und Preisen, zu falschen Informationen und Auskünften bzw. Informationen zu Verfahrensweisen bei Beschwerden;
- Verhalten und Kompetenz des Postpersonals;
- Zugang zu Postdiensten, z. B. bezüglich Öffnungszeiten in Postämtern, Schlangenbildung, bezüglich Sauberkeit bzw. bezüglich Zugangsmöglichkeiten für behinderte Personen;
- Art der Beschwerdebehandlung.

Da Beschwerden von jedem Nutzer von Postdienstleistungen eingereicht werden können, kann eine einzelne Sendung oder das Versagen einer Dienstleistung eine Vielzahl von Beschwerden hervorrufen (z. B. gleichzeitig von Absender und Empfänger). Diese Beschwerden können den gleichen Grund haben oder auch nicht.

Zusätzlich zu diesen Kernkategorien gibt es eine Vielzahl von anderen Beschwerdegründen, die Postorganisationen zu Zwecken der Verbesserung der Qualität und der Berichterstellung erfassen könnten. Die Anzahl der Beschwerdekategorien weicht in Abhängigkeit von vielen Faktoren (kulturell, umweltbedingt und regulatorisch) ab. Die Erfassung der einzelnen Kategorien hängt von internen Zielstellungen und den Erwartungen der Organisation/des Nutzers ab.

Ein Beispiel für einen sich daraus ergebenden, durch Postorganisationen erstellten Beschwerdebericht ist in Anhang F dieser Norm enthalten.

Anhang F (informativ)

Antworten

F.1 Inhalt der Antworten – vorgeschlagene Abfolge

- Entschuldigung (wenn die Beschwerde berechtigt ist);
- gezeigtes Verständnis für den/die vom Nutzer vorgebrachte(n) Sachverhalt(e);
- Erläuterung aller durchgeführten Maßnahmen;
- Entschädigung oder andere Maßnahmen, falls zutreffend (Goodwill-Geschenk, Rückerstattungen, Reparatur usw.).

F.2 Zu berücksichtigende Punkte können einschließen

- Berücksichtigung aller Aspekte einer Beschwerde;
- Rückverfolgung, falls angemessen;
- Weitergabe der Informationen an das entsprechende Personal;
- Angaben bezüglich des Kontaktes.

F.3 Fristen für Antworten

Die Fristen für Antworten variieren in Abhängigkeit von der Art der Beschwerde, der Komplexität, dem Untersuchungsgrad, ob inländisch oder grenzüberschreitend, von weiteren Regelungen usw.

Nutzer sollten nicht nur über die Fristen, innerhalb derer sie sich beschweren müssen (7.3), informiert werden, sondern auch über den zu erwartenden Zeitraum, in dem sie Antworten erhalten, wann ihre Beschwerden wahrscheinlich bearbeitet, gelöst oder an die verantwortliche Organisation weitergeleitet werden (7.6 und 7.9).

Wird die Frist bezüglich des Erhaltens der Antworten nicht eingehalten, sollte der Beschwerdeführer Informationen zu der voraussichtlichen Dauer des Abschlusses der Untersuchungen, der Lösung der Beschwerde und der abschließenden Antwort erhalten.

Anhang G (informativ)

Beschwerdebericht

G.1 Allgemeines

In diesem Anhang wird anhand von Beispielen der Rahmen für Beschwerdeberichte, einschließlich der Fristen und vorgeschlagenen Formate für Berichte abgesteckt.

Um die Bedeutung des Systems zur Bearbeitung von Beschwerden und seinen Beitrag zur ständigen Verbesserungspolitik sicherzustellen, sollten Beschwerden auf ein spezielles Versagen von Produkten oder Dienstleistungen verweisen.

G.2 Fristen für Auswertungen

Alle Postorganisationen sollten jährlich Zahlenwerte bezüglich der Anzahl von Beschwerden erstellen.

Die Berichte sollten im Anschluss an das Ende jedes Geschäftsjahres erstellt werden; sie sollten, falls erforderlich, innerhalb von 4 Monaten nach Ende des Geschäftsjahres, zu dem der Bericht erstellt wurde, außerhalb der Organisation zur Verfügung stehen.

G.3 Inhalt des Berichts

Beschwerdeberichte können einen breit gefächerten Informationsbereich umfassen. Es gibt jedoch einige entscheidende Grundelemente von Informationen, die alle Organisationen für den Bericht bereitstellen sollten. Es sind Folgende:

- a) Anzahl der Beschwerden nach der Hauptart (Beschwerdegründe);
- b) Anzahl der Beschwerden, die zur Zahlung von Entschädigungen führten.

Organisationen sollten Beschwerdeinformationen für mindestens die ersten 6 Hauptarten von Beschwerden nach der Anzahl der erhaltenen Beschwerden erstellen.

Organisationen dürfen auch zur Berichterstattung der Durchschnittszeiten für die erste und zweite Antwort verpflichtet werden.

Ein einfaches Beispiel für einen möglichen Hauptbeschwerdebericht ist in Tabelle G.1 dargestellt.

Tabelle G.1 — Gesamtanzahl der erhaltenen Beschwerden je Jahr

Art der Beschwerde	Anzahl der Beschwerden	Anzahl der Beschwerden, bei denen Entschädigung gezahlt wird
Beschädigung		
Verspätung		
Verlust		
falsche Zustellung		
unverantwortliche Zustellung		
Versagen beim Nachsenden		
andere		
GESAMT		

Manchmal kann es schwierig sein, teilweise berechtigte Beschwerden zu protokollieren und widerspruchsfrei in Kategorien aufzuteilen. Eine Subkategorisierung kann notwendig sein, um dieses Problem zu verringern.

Die vorstehend enthaltenen Daten dürfen auch in Subkomponenten der dargestellten Gesamtanzahl aufgeteilt werden.

Auf nationaler/organisatorischer Ebene darf die Auswertung wie folgt festgelegt werden:

- a) zusätzliche Beschwerdekategorien, beispielsweise Zugang zu Kundendienstinformationen, Verhalten und Kompetenz des Postpersonals, Zugang zu Postdiensten, Art der Beschwerdebehandlung usw.;
- b) Aufteilung in nationale und grenzüberschreitende Sachverhalte;
- c) Anzahl der berechtigten Beschwerden im Gegensatz zu den nicht berechtigten Beschwerden;
- d) entgegengenommene Beschwerden, die andere Postorganisationen betreffen;
- e) entgegengenommene Beschwerden, die nicht eindeutig als einem bestimmten Postbetreiber zugehörig identifiziert werden können;
- f) Anzahl der Beschwerden, aufgeteilt sowohl in Produkt oder Dienstleistung als auch in vorstehend angegebene Gründe.

G.4 Zusätzliche Daten zur Überwachung

Die Überwachung von Daten ist wichtig, da sie einen direkten Indikator des Leistungsvermögens für die Bearbeitung von Beschwerden liefert.

Die von einer Organisation zu Auswertungszwecken und zur Unterstützung der Verbesserung des Leistungsvermögens erfassten zusätzlichen Daten zur Überwachung können eine Anzahl oder Anteile von folgenden Faktoren umfassen:

- a) Beschwerden, die nicht kategorisiert sind und nicht in der richtigen Prioritätenfolge bearbeitet wurden;
- b) nach der vereinbarten Zeit bestätigte Beschwerden;
- c) nach der vereinbarten Zeit gelöste Beschwerden/oder erfolgte Mitteilung der Lösung;
- d) an externe Verfahren zur Lösung weitergeleitete Beschwerden (siehe 7.12);
- e) Anzahl der sich wiederholenden Beschwerden.

Genaue Beachtung sollte der Auswertung von Daten beigemessen werden, da objektive Daten, z. B. Zeiten für Antworten aufzeigen können, wie gut der Prozess funktioniert; sie können aber möglicherweise keine Angaben zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers liefern; eine Erhöhung der Anzahl der Beschwerden nach der Einführung eines neuen oder überarbeiteten Beschwerdebearbeitungsprozesses kann sogar eher einen effektiven Prozess als das Vorliegen eines mangelhaften Produkts, einer mangelhaften Dienstleistung oder Politik wiedergeben.

Anhang H (informativ)

Ständige Verbesserung

H.1 Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses

Postorganisationen sollten versuchen, entsprechende Maßnahmen durchzuführen, um so weit wie möglich die Ursachen vorhandener (und potentieller Probleme, die zu) Beschwerden (führen,) zu verringern, um ein Wiederauftreten und Auftreten entsprechend zu vermeiden. Organisationen sollten:

- bewährte Praktiken bei der Bearbeitung von Beschwerden prüfen, bestimmen und anwenden;
- einen kundenorientierten Ansatz innerhalb der Organisation begünstigen;
- Neuerungen bei der Entwicklung der Bearbeitung von Beschwerden fördern;
- typisches Verhalten bei der Bearbeitung von Beschwerden erkennen.

H.2 Ständige Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen

Für eine zusätzliche Anleitung zur allgemeinen Methodik bezüglich der ständigen Verbesserung können sich Organisationen auf EN ISO 9004:2018, Anhang B, beziehen.