

2022/159

Informationsvorlage

öffentlich

Fachbereich V



Beschwerdemanagement des Linus Wittich Verlages

Beratungsfolge	Ö / N
Ausschuss für Versorgungssicherheit, Energievorsorge und Zukunftsmaßnahmen (Kenntnisnahme)	Ö

Sachverhalt

Bei dem Termin vom 19. Juli 2022 mit Martina Drolshagen, Geschäftsführerin der Linus Wittich Medien KG, wurde ein neues Beschwerdemanagement für die Reklamationen des Mitteilungsblatts der Stadt Sulzbach/Saar, die Sulzbacher Umschau, definiert. Die Linus Wittich Medien KG wird als Vertragspartner der Stadtverwaltung Sulzbach das Controlling gegenüber dem beauftragten Verteilunternehmen Prospektservice24 verschärfen.

Konkret wurden folgende Maßnahmen definiert:

1. Die Reklamationen werden künftig nicht nur an die Firma Prospektservice24 gemailt, sondern in Kopie auch an Linus Wittich Medien KG. Die Mailadresse für künftige Reklamationen lautet: vertrieb@wittich-foehren.de. Die bei der Stadtverwaltung eingehenden Reklamationen werden wöchentlich bis spätestens Dienstag an Linus Wittich übermittelt und dort in deren Reklamationssystem erfasst. In diesem Reklamationssystem werden auch die Reklamationen von Bürgerinnen und Bürgern erfasst, die sich direkt an den Linus Wittich Verlag wenden.
2. Die Firma Prospektservice24 erhält von Linus Wittich Medien KG wöchentlich eine Reklamationsübersicht. Die Bürgerinnen und Bürger, die keine Umschau erhalten haben, müssen seitens Prospektservice24 nachgeliefert werden.
3. Die Firma Prospektservice24 wird Linus Wittich Medien KG und der Stadtverwaltung ein Feedback zu den Reklamationen geben.
4. Die Stadtverwaltung soll bei der Reklamationsbearbeitung entlastet werden. Ziel ist es, dass die Bürgerinnen und Bürger direkt ihre Reklamation an den Verlag Linus Wittich Medien KG richten. Dazu wurde eine Anzeige beim Verlag entwickelt, mit der Bitte sich direkt an den Verlag zu wenden. Die Anzeige ist in der Anlage aufgeführt.
5. Die Firma Prospektservice wird dazu verpflichtet in Brennpunktgebieten zukünftig Kontrollen durchzuführen und ein Reporting zu erstellen.

Anlage/n

- 1 Anzeige Linus Wittich Medien KG (nichtöffentlich)