**Handreichung:**

**Beschwerdemanagement**

1. **Ziele**

Bei berechtigten Beschwerden dient das Beschwerdemanagement dazu, wirksame und nachhaltige Maßnahmen zu ergreifen, um

* Fehler zu korrigieren,
* Entscheidungen ggf. zu revidieren,
* Prozesse und Verfahren ggf. zu verändern,
* unangemessenes Verhalten weiterhin zu vermeiden.

Durch die durchgeführten Maßnahmen soll die Zufriedenheit und die ungestörte Teilnahme am Unterricht der Studierenden wieder hergestellt werden (Kundenzufriedenheit).

1. **Definition des Begriffs Beschwerde**

Eine Beschwerde ist die mündliche oder schriftliche Beschreibung eines von der / dem Studierenden (= Kundin/ Kunde) empfundenen Missstands, der ihre / seine ordnungsgemäße Teilnahme an der Bildungsmaßnahme, an der sie / er teilnimmt, stört und ihre / seine Teilnahmeerfolge mindern könnte.

1. **Grenzen von Beschwerden**

**Beschwerden gelten als unberechtigt**, wenn sie auf Kommunikationsfehler zwischen Maßnahmenträger (= Schule) und Studierenden zurückzuführen sind oder wenn faktisch keine Fehler vorliegen oder aufgetreten sind, die zu Beschwerde Anlass geben könnten. Die Schulleitung hat in diesen Fällen dafür Sorge zu tragen, dass solche Kommunikationsstörungen nicht mehr auftreten können.

**Beschwerden werden im Sinn von Korrekturen oder Verbesserungen nicht bearbeitet**, wenn sie sich gegen Entscheidungen des Maßnahmenträgers richten, die zur Aufrechterhaltung und Sicherung von Geschäftsprozessen dienen und berechtigte Interessen des Maßnahmenträgers an ihren ordnungsgemäßen Durchführungen verfolgen.

1. **Zuständigkeiten**

Zuständig für die Annahme von Beschwerden aus dem Kreis der Studierenden sind:

1. falls sich die Beschwerde gegen eine Lehrkraft richtet, die **betroffene Lehrkraft**,
2. falls eine Klärung mit der betroffenen Lehrkraft aussichtslos ist oder
wenn sich Beschwerden gegen andere Personen richten, **die Klassenleiterin bzw. der Klassenleiter,** **die Vertrauenslehrerin bzw. der Vertrauenslehrer oder die Schülervertretung, ggf. zusammen mit der Abteilungsleitung**,
3. falls sich keine Lösung des Problems findet, **die Schulleitung** (eventuell mit Betroffenen und bisher Beteiligten),
4. falls der Konflikt in der Schule nicht gelöst werden kann, **die Schulaufsicht** (eventuell mit Betroffenen und bisher Beteiligten).

Die Zuständigkeiten bei der **Bearbeitung von Beschwerden** beschreiben das Beschwerdeprotokoll und die Beschwerdetabelle.

**Schwerwiegende Dienstverletzungen durch das Lehrpersonal oder Beschwerden über körperliche und seelische Übergriffe** (z.B. sexuelle Übergriffe, Mobbing) erfordern das sofortige Eingreifen der Schulleitung, die unter Einbeziehung der Parteien für Aufklärung des jeweiligen Sachverhaltes sorgt. Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren. Falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen, ist die Schulaufsicht unverzüglich zu informieren.

1. **Prozessablauf „Bearbeitung von Beschwerden“**

Der Prozessablauf wird mit dem Dokument „Beschwerdeprotokoll“ beschrieben.

1. **Änderungsdienst**

Diese Handreichung kann individuell an die Bedarfe jeder einzelnen Schule angepasst werden. Diese Regelung gilt auch für alle mitgeltenden Dokumente. Zuständig ist die / der jeweilige Qualitätsmanagement-Beauftragte.

1. **Verteiler**

Diese Handreichung bzw. die geänderte Handreichung ist allen Beteiligten (Lehrende in den betroffenen Bildungsgängen, Schulleitung) zur Kenntnis zu bringen.

1. **Mitgeltende Dokumente und Aufzeichnungen**

Dokumente:

* Formular Beschwerdeprotokoll
* Formular Beschwerdeübersicht
* PB Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Aufzeichnungen:

* Protokollierungen von Beschwerden
* Auflistung der bearbeiteten Beschwerden
* schriftliche Beschwerden der Beschwerdeführer
1. **Kriterien zur Zielerfüllung**
* Die Beschwerde gilt im Sinn der Definition und der beschriebenen Grenzen als berechtigt.
* Die Abweichungen (= Fehler), die zu einer Beschwerde geführt haben, können analysiert werden.
* Die getroffenen Maßnahmen sind geeignet, um die Abweichungen nachhaltig zu beheben, damit gleiche Fehler bzw. Fehlverhalten bei Beachtung aller geltenden Regeln und Vorgaben nicht mehr auftreten können.
* Die getroffenen Maßnahmen tragen nachweisbar zur Zufriedenheit und zur ungestörten Teilnahme an der Bildungsmaßnahme der Studierenden bei (Kundenzufriedenheit).
* Für den Beschwerdeführenden ist die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen transparent.
* Der Beschwerdeführende ist mit dem Ergebnis der Maßnahmen zufrieden.