

Beschwerdeverfahren Christel Heidemann Akademie

Beschwerden werden von der Christel-Heidemann-Akademie als Lernmöglichkeit und Chance zur Qualitätsverbesserung gesehen.

Das Beschwerdemanagement beginnt mit

1. Zuhören und Beurteilen
2. die Registrierung
3. sie zu lösen
4. Rückmeldung sowohl an die Studierenden als auch an die Organisation

Dann kommt der Prozess der

5. Analysieren
6. Lernen
7. Umsetzung von Verbesserungen innerhalb der Organisation
8. Beschwerdestelle
9. Aufbewahrungsfrist

Die Punkte 1 bis 4 werden von der Büroleitung und anderen Mitarbeitern übernommen. Die Punkte 5 bis 7 werden von der Geschäftsleitung ausgearbeitet und zurückgemeldet, gegebenenfalls mit Hinweisen zur Verbesserung der Geschäftsprozesse.

Zu 1. zuhören und einschätzen.

In erster Instanz sollte sich der Beschwerdeberechtigte mit seiner Beschwerde vorzugsweise direkt an den Beschwerdegegner wenden, um auf diesem Wege eine Lösung zu erreichen.

In vielen Fällen ist die Büroleitung die erste Anlaufstelle für Beschwerden. Durch telefonische und persönliche Befragung der Schüler im Büro können sie Beschwerden herausfiltern. Die Büroleitung prüft die Beschwerde und löst sie nach Möglichkeit selbst. Wenn sie die Beschwerde nicht selbst lösen können, wenden sie sich an den Ausbildungsleiter.

In beiden Fällen füllen sie ein Beschwerdeformular aus. Diese werden vertraulich behandelt. (Siehe Bestimmung in der Ausbildungsvereinbarung). Die Beschwerde muss innerhalb von 4 Wochen nach dem Ereignis oder der Entscheidung eingereicht werden.

Zu 2. die Registrierung

Die Registrierung von Beschwerden liefert Informationen, die zur Umsetzung von Änderungen genutzt werden können. Es kann ein Standard-Anmeldeformular verwendet werden (siehe Anhang). Ein weiterer Vorteil der Registrierung von Beschwerden besteht darin, dass kontrolliert werden kann, ob die Beschwerde ordnungsgemäß bearbeitet worden ist. Beschwerden sind an Cees Tjeerdema und/oder Barbara Küper - Frerich, Studienleiterin der Christel Heidemann Akademie, zu richten.

Die Beschwerde wird von den Mitarbeitern der Büroleitung registriert. Es muss klar sein, dass jeder Mitarbeiter, der eine Beschwerde erhält (einschließlich interner Beschwerden), ein Beschwerdeformular ausfüllen muss. Eine Kopie der eingegangenen Beschwerde wird an den betreffenden Bediensteten und an den Bildungsbeauftragten gesandt. Der Programmmanager wird zum Problemverantwortlichen für die Beschwerde. Der Problemverantwortliche überwacht den Verlauf und ist für die Bearbeitung und Vertraulichkeit der Beschwerde verantwortlich.

Zu 3. die Auflösung

Beschwerden sollten zur Zufriedenheit aller gelöst werden. Schwerwiegende Beschwerden, die z. B. eine Klage nach sich ziehen können, müssen in Absprache mit der Geschäftsleitung dringend geklärt werden.

Sobald eine Beschwerde eingeht, wird sie innerhalb einer Woche per E-Mail oder in einem Telefongespräch mit dem Teilnehmer beantwortet. Die Bearbeitung/Beilegung der Beschwerde erfolgt innerhalb eines Monats. Dauert das Verfahren länger, wird der Teilnehmer darüber informiert und es wird ihm mitgeteilt, wann mit einer Lösung der Beschwerde zu rechnen ist.

Zu 4: Rückmeldung

Feedback an die Studierenden ist wichtig, um die Zufriedenheit der Studierenden zu erhalten, und Feedback innerhalb der Organisation ist wichtig für die Qualitätsverbesserung, aber auch für zufriedene Mitarbeiter. Der Programmleiter ist für die schriftliche Rückmeldung der Büroleitung an den Studenten verantwortlich.

Zu 5. der Analyse

Anhand der Registrierung kann eine Analyse der Art der Beschwerden vorgenommen werden. Die Beschwerden können in verschiedene Kategorien eingeteilt werden. Auf der Grundlage dieser Kategorisierung erhalten der Qualitätssicherungsbeauftragte und der Bildungsmanager Informationen und Einblicke in die Schmerzpunkte innerhalb der Organisation.

Dabei muss die Ursache der Beschwerden im Mittelpunkt stehen und nicht die Symptome.

Diese Managementinformationen werden vom Qualitätssicherungsbeauftragten auf der Grundlage der Beschwerdeformulare zur Verfügung gestellt.

Zu 6. lernen

Die Betrachtung von Beschwerden als Lernprozess lässt das Bildungsinstitut wachsen. Die Verwaltung wird die Zufriedenheit des Schülers nach Beilegung der Beschwerde messen.

Zu 7. die Umsetzung und Verbesserung

Anhand der Registrierung lassen sich bestimmte Muster erkennen, auf deren Grundlage der Programmmanager gezielte Verbesserungen vornehmen kann.

Im Anschluss an die Registrierung der Beschwerde wird der Programmmanager Verbesserungsvorschläge machen.

8. Reicht das oben beschriebene Verfahren nicht aus, kann die Beschwerde bei einer unabhängigen Beschwerdestelle eingereicht werden. Für die Christel Heidemann Akademie ist dies der Fall:

Herr M.R.C. Kapitein, Mediator, tätig unter dem Namen "Mediation Sneek".

Stortemelk 11, 8602 CT Sneek. Tel. 06-19057276

Die erste Absicht besteht darin, den Streit im Wege der Mediation beizulegen. Führt das Schlichtungsverfahren nicht zu einer für beide Parteien akzeptablen Lösung, berät die Beschwerdestelle über das weitere Vorgehen. Dieser Hinweis ist für die Ausbildungseinrichtung verbindlich.

9. Die aufgezeichneten Daten werden für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren nach Bearbeitung der Beschwerde aufbewahrt.

Formular für die Registrierung von Reklamationen

Name : Datum der Anmeldung :

Adresse : Telefon :

Postleitzahl : Stadt :

Studienabschnitt : Nummer :

Standort : Ort :

Registriert von: Rezensiert von:

Beschreibung der Beschwerde:

Ergebnis der Untersuchung/Ursache:

Schlussfolgerung/Aktion:

Beschwerde bearbeitet von: Datum :

Gesehen von: Datum :