

Beschwerdemanagement

Einleitung

Die heutigen Auftraggeber und Teilnehmenden nehmen vermehrt Einfluss auf den Bildungsbetrieb. Sie hinterfragen kritisch Methoden und Verhalten von Instruktoren und bringen eigene Wertvorstellungen in die Bildungsveranstaltungen ein.

Diese Einflussnahme und Kritik gilt es frühzeitig kanalisiert aufzunehmen und professionell zu bearbeiten. Allen Beteiligten ist eine gute und konstruktive Zusammenarbeit ein grosses Anliegen. Klarheit, Verbindlichkeit und die Einhaltung eines transparenten Instanzenwegs tragen zur Problemlösung und gleichzeitig zur Entlastung aller Beteiligten bei. Aktives Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken, Schwächen und Optimierungspotential der Rescue Academy aus Sicht aller.

Ziele des Beschwerdemanagements

- Die im Leitbild formulierten Schwerpunkte sowie die Bildungsleitsätze ernst und wahrnehmen
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Zufriedenheit aller Akteure verbessern
- Schwachstellen und Risiken erkennen und daraus Optimierungen ableiten
- Bedürfnisse erfassen
- Imagepflege durch Offenheit gegenüber einer Beschwerde
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung

Voraussetzungen

- Notwendige Kernkompetenzen
- Neutrale und interessierte Haltung
- Empathie und Wertschätzung
- Kompetenzen in der professionellen Gesprächsführung
- Lösungsorientierte Haltung
- Kennen der Möglichkeiten und Grenzen der Organisation
- Loyalität sowohl Personen wie auch der Rescue Academy gegenüber
- Formelle Professionalität (schriftlich dokumentierte Beschwerden und Besprechungen, Dienstweg, Abläufe etc.)

Name: Beschwerdemanagement	Version: 1.0	Datum: 14. August 2023
Organisation: Rescue Academy	Bereich: Kurswesen	Typ: Grundlagendokument
Ersteller:in: Christian Bassler	Freigabe: Christian Bassler	Art: Öffentlich

Haltung

- Im vorhandenen Leitbild müssen die Themen Grundhaltung und Kultur verankert sein und die Werte gelebt werden
- Die Führung und die Instrukturen müssen bereit sein, sich mit den Themen Umgang mit Fehlern, Kritik und ihrer eigenen Haltung auseinanderzusetzen (Kritik- und Reflexionsfähigkeit)
- Die Bereitschaft, Beschwerden nicht als Übel sondern als Entwicklungspotenzial zu sehen muss vorhanden sein

Strukturelle Voraussetzungen

- Möglichkeiten wie Feedbackbogen, Kontaktformular etc. bestehen
- Anonyme Beschwerden werden nicht weiterbearbeiten
- Regelmässige Information der Instrukturen zum Beschwerdemanagement

Strukturen und Verantwortlichkeiten

Aufsicht: Die Aufsicht und Gesamtverantwortung über das Beschwerdemanagement liegt beim Präsidenten.

Zuständigkeit: Beschwerden sind in erster Linie an die Betroffene, den Betroffenen zu richten. Der Geschäftsleitung ist frühzeitig zu informieren. Falls keine Verbesserung eintritt oder die Beschwerdeführerin, der Beschwerdeführer mit dem Resultat nicht einverstanden ist, ist die nächsthöhere Stelle Beschwerdeinstanz.

Stellungnahmen: Die in einer Beschwerde kritisierten Personen erhalten vor der Entscheidung der vorgesetzten Stelle immer Einsicht in die Beschwerde und ausreichend Zeit, um ihre Sicht darzulegen.

Zeitrahmen: Die Geschäftsleitung nimmt innert 3 Arbeitstagen mit der beschwerdeführenden Person Kontakt auf (Erstreaktion). Dabei wird diese über das weitere Vorgehen und den vorgesehenen Terminplan zur Bearbeitung informiert. Die abschliessende Rückmeldung erfolgt in jedem Fall schriftlich.

Überwachung: Die Geschäftsleitung überwacht die Bearbeitung, die Termine und den Prozess.

Eingabemöglichkeiten

Berechtigte: Beschwerden werden grundsätzlich zuerst an die direkt betroffenen Personen gerichtet. Ist dies aus nachvollziehbaren Gründen nicht möglich, können diese bei jeder Stelle eingereicht werden. Gegebenenfalls werden Beschwerden nur entgegengenommen werden und anschliessend der Instanzenweg eingehalten.

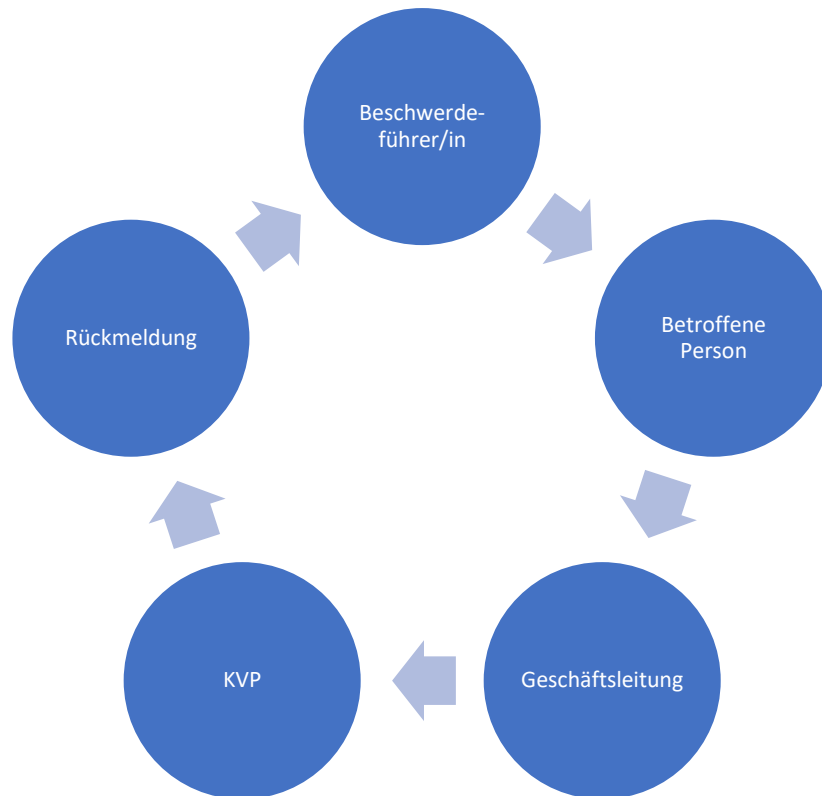
Gespräch: Sofern die Beschwerdeführerin / der Beschwerdeführer das Anliegen nicht schriftlich einbringen kann oder will, kann dies auch mündlich erfolgen.

Schriftliche Eingabe: Auf der Homepage ist ein Kontaktformular aufgeschaltet, welches online ausgefüllt werden kann.

Verbindlichkeiten: Der Instanzenweg ist von allen internen wie externen Stellen verbindlich einzuhalten.

Name: Beschwerdemanagement	Version: 1.0	Datum: 14. August 2023
Organisation: Rescue Academy	Bereich: Kurswesen	Typ: Grundlagendokument
Ersteller:in: Christian Bassler	Freigabe: Christian Bassler	Art: Öffentlich

Instanzenweg



Protokollierung der Beschwerde

Die Geschäftsleitung erfasst alle Beschwerden mittels des standardisierten KVP-Formulars:

- Eingang der Beschwerde (Zeitpunkt, durch wen etc.)
- Kurze Beschreibung
- Erwartungen
- Involvierte Personen
- Massnahmenvorschläge
- Umgesetzte Massnahmen

Datenschutz und Datensicherheit

Sämtliche Daten werden vertraulich behandelt und können ausschliesslich durch die involvierten und vorgesetzten Stellen eingesehen werden.

Der Datenschutz und die Datensicherheit werden gemäss der Datenschutzerklärung der Rescue Academy umgesetzt.

Name: Beschwerdemanagement	Version: 1.0	Datum: 14. August 2023
Organisation: Rescue Academy	Bereich: Kurswesen	Typ: Grundlagendokument
Ersteller:in: Christian Bassler	Freigabe: Christian Bassler	Art: Öffentlich