1. **Beschwerden**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aktivität** | **Beschreibung** |
| 1. Art der Beschwerde  2. Empfang von Beschwerden  3. Behandlung von Nicht-Konformität  4. Antwort an Beschwerdeführer/in  5. Korrigierende  Maßnahmen  Ja  Nein  2 Ende | 1. Beschwerden können eingereicht werden von:  * Lernenden; * Unternehmen; * Lehrkräften; * Mitarbeiter/innen.  1. Beschwerden über den Ausfall oder die Nichtberechnung von Computerausrüstung werden in einem speziellen Verfahren behandelt.   Andere Beschwerden müssen per E-Mail oder über die Vorschlagsbox an das Qualitätsbüro (QB) gemeldet werden.   1. Das QB, zusammen mit dem Präsidium, interpretiert und ernennt die verantwortliche Person, um die Ursachen zu analysieren und zu ermitteln und, falls zutreffend, zusammen mit dem QB Korrekturmaßnahmen festzulegen. 2. In fünf Tagen formalisiert das QB die Antwort an diejenigen, die sich beschwert haben. 3. Wenn die Beschwerde Anlass zu Korrekturmaßnahmen gibt, wenden Sie die Bestimmungen von Punkt 2 an. |

1. **Korrekturmaßnahmen (KM)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aktivität** | **Beschreibung** |
| Nein  Ja  1. Definition KM  2. Implementierung  3. Bewertung der Effektivität  3. Effektiv?  4. Zulassung  Abschluss | 1. Jede Nichteinhaltung gibt tendenziell Anlass zu mindestens einer Korrekturmaßnahme. Das QB definiert zusammen mit dem Präsidium:  * Die für die Korrekturmaßnahme verantwortliche Person; * Frist für den Abschluss der Korrekturmaßnahme; * Verantwortliche/r für die Bewertung der Wirksamkeit; * Wie die Wirksamkeit zu bewerten ist.   Diese Informationen werden in der Karte der Verbesserungsmaßnahmen (Improvement Actions Map) vermerkt.   1. Die verantwortliche Person setzt die definierte Aktion um und muss sie schrittweise überwachen, um Abweichungen zu erkennen. 2. Die für die Bewertung der Wirksamkeit verantwortliche Person bewertet zusammen mit dem QB die Ergebnisse der Korrekturmaßnahme und hält fest, ob sie wirksam war oder nicht.   Wenn sich herausstellt, dass die Aktion nicht wirksam war, sollte sie in der Karte der Verbesserungsmaßnahmen vermerkt werden. Der Prozess wird auf Punkt (1) zurückgesetzt, eine neue KM wird definiert.   1. Registrierung des Abschlusses der Aktion . |

1. **Empfehlung**

An der Bildungsinstitution gibt es eine Stelle mit einem Vorschlagskasten, wo die Bildungsgemeinschaft (Lehrkräfte, Personal und Lernende) Vorschläge zur Verbesserung der allgemeinen Funktionsweise der Bildungsinstitution und der Zufriedenheit der Lernenden und Interessenten machen kann.

Diese Vorschläge/Beschwerden werden im Verfahren registriert. Darüber hinaus kann die Bildungsgemeinschaft Vorschläge online einreichen, indem sie das Formular ausfüllt, das auf der Website der Bildungsinstitution zu finden ist.

Die Vorschläge werden monatlich vom Qualitätsbüro und dem Präsidium analysiert. Aus der Analyse der Vorschläge wird ein Bericht erstellt und neben dem Vorschlagskasten angezeigt. Im Falle von Beschwerden wird dem Beschwerdeführer eine Antwort gegeben. Gegebenenfalls können die Vorschläge/Beschwerden Anlass zu Korrektur- und/oder Präventivmaßnahmen geben, wie unter Punkt 2 beschrieben.