

## Verbesserungs- und Beschwerdemanagement Bildungszentrum

Unser Ziel ist es, uns als Berufsfachschulen fortlaufend weiterzuentwickeln und zu verbessern. Dabei hilft uns das Verbesserungs- und Beschwerdemanagement: Es soll dazu beitragen, Abläufe und Prozesse zu optimieren, Störungen zu verringern, die Zufriedenheit aller an den Ausbildungen Beteiligten zu steigern und damit letztendlich auch das Schulklima zu verbessern und eine lernförderliche Umgebung zu bieten.

Erkenntnisse aus dem Verbesserungs- und Beschwerdemanagement sind Teil unseres Qualitätsentwicklungsprozesses, der auf kontinuierliche strukturelle Verbesserungen abzielt.

### Unser Verständnis von Beschwerden:

Anlässe, sich zu beschweren, gibt es immer. Nicht jede negative Äußerung weist jedoch auf ein Qualitätsdefizit innerhalb unserer Schulen hin. Eine Beschwerde bezieht sich daher in unserer Definition auf einen schulischen Vorgang, eine Person oder eine Entscheidung, die

- Schüler\*innen in erheblichem Maße davon abhält, der schulischen Ausbildung nachzugehen,
- interne Dozierende und externe Honorar-dozierende davon abhält, ihrer (Honorar-) Tätigkeit an unseren Schulen wie vereinbart nachzugehen,
- weitere in – wie externe Personengruppen davon abhält, ihrer (temporären) Tätigkeit in unserem Bildungszentrum nachzugehen oder sie an der erfolgreichen Zusammenarbeit mit unseren Schulen hindert

### Nach diesen Grundsätzen gehen wir vor:

Ihre Anliegen und Vorschläge nehmen wir ernst und werden sie zeitnah bearbeiten. Verbesserungsvorschläge und Beschwerden können von allen Schüler\*innen, Lehrkräften, praktischen Ausbildungsstätten und anderen externen Stellen eingebracht werden, wobei wir mit Ihre Daten selbstverständlich sensibel handhaben.

Wir vertreten die Auffassung, dass zunächst mit dem/der Betroffenen gesprochen werden sollte und erst dann *über* den/die Betroffene\*n.

## So läuft die Bearbeitung Ihrer Verbesserungsvorschläge/Beschwerden ab:



Wir freuen uns auf Ihre Anregungen bzw. Ihr Feedback!

Ihre Teams der

Berufsfachschule für Pflege und Altenpflegehilfe

Berufsfachschule für Sozialpflege – Schwerpunkt Alltagsbetreuung