

Es kann vorkommen, dass jemand mit einer Dienstleistung oder einem Zustand am BWZ Rapperswil-Jona nicht zufrieden ist. Vielleicht sind wir selber manchmal auch verärgert darüber, wie gewisse Dinge laufen oder nicht laufen und würden dies gerne festhalten, damit sich etwas ändern kann. Ein institutionalisiertes Beschwerdemanagement soll dabei helfen, Schwachstellen zu erkennen und Sachen zu verbessern – Im Interesse aller Personen, die am BWZ Rappi ein- und ausgehen.

1	Ziele des Beschwerdemanagements	2
2	Was ist eine Beschwerde	2
3	Welche Beschwerden gibt es	2
4	Beschwerdeprozess/Ablauf	3
5	Umgang mit Beschwerden	4



Beschwerdemanagement

1 Ziele des Beschwerdemanagements

Alle Mitarbeitenden des BWZ Rapperswil-Jona pflegen einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden, die von internen und externen Personen vorgebracht werden. Wir sehen in Beschwerden eine Möglichkeit, etwas zu lernen.

Wir möchten eine Kultur der konstruktiven Kritik entwickeln und pflegen und das Image des BWZ Rapperswil-Jona in diese Richtung entwickeln. Wir wünschen uns, dass Beschwerden wenn möglich mit einem Vorschlag verbunden sind, wie etwas besser gemacht werden könnte.

2 Was ist eine Beschwerde

Eine Beschwerde ist eine Rückmeldung über eine subjektiv wahrgenommene Unzufriedenheit. Diese kann durch eine bestimmte Begebenheit oder durch das Fehlverhalten von Personen in einer spezifischen Situation hervorgerufen werden und zu einer Enttäuschung führen. Beschwerden werden mit Hoffnung vorgebracht, dass eine Verbesserung und/oder eine Wiedergutmachung der erlittenen Enttäuschung möglich sind.

3 Welche Beschwerden gibt es

Wir gehen davon aus, dass Beschwerden am BWZ immer einen der folgenden Bereiche betreffen:

Beschwerden über Personen

Der Umgang mit Beschwerden auf personeller Ebene ist durch das Papier «Umgang mit Qualitätsdefiziten» festgelegt und somit geregelt.

Beschwerden über die Infrastruktur

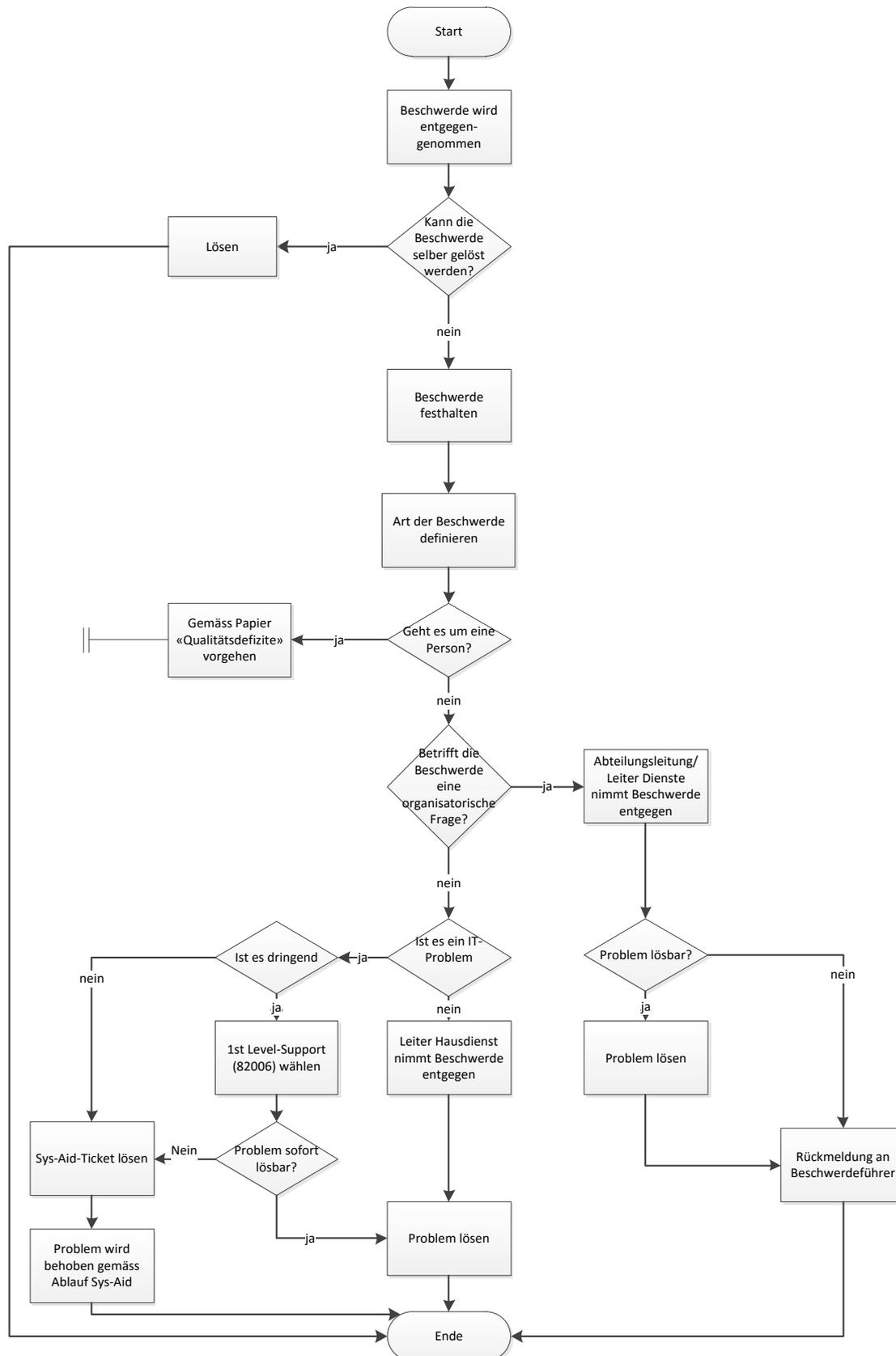
Infrastrukturelle Defizite betreffen in erster Linie EDV oder die weitere Infrastruktur des BWZ. Die Bearbeitung von «EDV-Beschwerden» ist über das Ticketsystem «Sys-Aid» geregelt. Ausnahmen stellen EDV-Notfälle dar.

Beschwerden organisatorischer Art

Organisatorische Beschwerden beziehen sich auf Abläufe im Kernprozess Schulbetrieb und in den Unterstützungs- und Führungsprozessen. Im Normalfall werden diese über verschiedene Eskalationsstufen durch Lehrpersonen /Administration /Abteilungsleitungen /Rektor bearbeitet.



4 Beschwerdeprozess/Ablauf





5 Umgang mit Beschwerden

5.1 Beschwerden vorbringen

Auf dem Portal steht ein Online-Formular zur Verfügung, das mit dem Quickstart verknüpft ist. Dort können Beschwerden direkt eingetragen werden. Der Eintrag löst ein E-Mail an den Leiter Dienste aus.

In den Schulhäusern stehen Dispenser, in denen Papierformulare vorhanden sind. Diese können ausgefüllt an alle Mitarbeitenden des BWZ überreicht werden oder in einen der Feedbackbriefkästen eingeworfen werden. Die Formulare werden an den Leiter Dienste zur weiteren Verarbeitung übergeben.

5.2 Beschwerden entgegennehmen

- Die Möglichkeit, Beschwerden anzubringen, wird offensiv kommuniziert. Nur wenn wir wissen, was nicht gut ist, können wir uns verbessern.
- Es stehen sowohl online als auch auf anderen Kanälen Möglichkeiten zur Verfügung, Beschwerden anzubringen.
- Alle sind für die Entgegennahme und Weiterleitung von Beschwerden verantwortlich.
- Beschwerden werden ernst genommen.
- Die Beschwerden werden vom Leiter Dienste in einer Datenbank erfasst und an die entsprechende Person zur Bearbeitung weitergegeben. Der Leiter Dienste überwacht die korrekte Bearbeitung und Beantwortung.

5.3 Beschwerden behandeln

- Beschwerdeführer erwarten, dass auf ihre Anliegen rasch reagiert wird. Falls dies nicht geschieht, ist das in der Wahrnehmung der beschwerdeführenden Person noch schlimmer als der vorgebrachte Missstand als solcher.
- Jede Beschwerde, die nicht sofort selber bearbeitet werden kann, muss schriftlich festgehalten werden und das Ergebnis, das daraus hervorgegangen ist, wird dokumentiert.
- Für die Bearbeitung von Beschwerden werden verbindliche Termine bekanntgegeben.
- Der Weg, den eingegangene Beschwerden gehen, ist festgelegt und transparent, vgl. Punkt 4 in diesem Dokument. Der Beschwerdeführer erhält ein Feedback über allfällig eingeleitete Massnahmen oder über den Bearbeitungsstatus seines Anliegens, falls es länger dauert, bis ein Ergebnis vorliegt.