

Beschwerdemanagement

Um die Vielfalt an unserer Akademie leben zu können, werden unterschiedliche Sichtweisen anerkannt und darüber gesprochen. In unzufriedenen Situationen, Konflikten oder bei Beschwerden verfolgen wir im Sinne einer gelingenden Kommunikation den konstruktiven und persönlichen Austausch. Der persönliche Kontakt und das direkte Gespräch stehen an erster Stelle des Austausches. Erst wenn nach dem persönlichen Gespräch die Unzufriedenheit, die Konfliktsituation bleibt, können weitere Schritte unternommen werden.

1 Unterstützung bei schwieriger Kommunikation

Nicht immer gelingt die Kommunikation zur gegenseitigen Zufriedenheit. Bevor die Unzufriedenheit, struktureller und/oder persönlicher Art einen zu großen Rahmen einnimmt, kann diese mit Unterstützung besprochen werden.

Hier bietet die Akademie ein niedrighschwelliges Angebot mit unterschiedlichen Ansprechpartnern/Ansprechpartnerinnen:

- Kursleitung bzw. Lehrperson, Sekretariat, Leitung.

Durch die Unterstützung kann gegenseitige Anerkennung und Wertschätzung, sowie eine Erweiterung der Sichtweisen bewirkt werden.

Sind die Schritte, persönliches Gespräch und/oder Gespräch mit Unterstützung ausgeschöpft, dann kann der Weg über eine Beschwerde genutzt werden.

Im Folgenden wird das Vorgehen bei einer Beschwerde erläutert. Eine Übersicht der einzelnen Schritte des Beschwerdemanagements und die entsprechenden Unterlagen werden aufgeführt. Diese Unterlagen müssen beim Beschwerdeverfahren genutzt werden.





2 Beschwerdeformular

Bitte füllen Sie das Formular aus und schicken es uns per Post oder E-Mail zu.
Wir werden Ihre Beschwerde sorgfältig prüfen und Sie innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt über die weiter Vorgehensweise informieren.

Persönliche Angaben *



Vorname _____ Name _____

Adresse _____

Postleitzahl _____ Gemeinde _____

Angaben des Vermittlers * (falls Sie selbst nicht aktiv werden können)



Vorname _____ Name _____

Adresse _____

Postleitzahl _____ Gemeinde _____

Erreichbarkeit *



E-Mail-Adresse

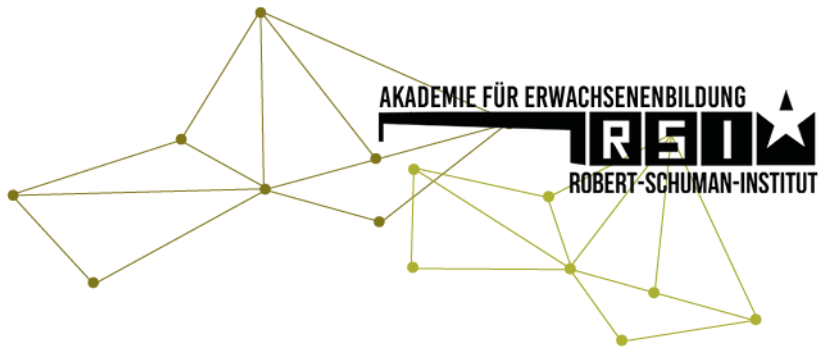


Telefonnummer

Nähere Angabe zur Beschwerde *

Datum des Vorfalls _____ Ort des Vorfalls _____





Beschreibung der Beschwerde*

Bitte beschreiben Sie den Vorfall so detailliert wie möglich.



Beschreibung der angestrebten Lösung*



Beigefügte Dokumente





Datenschutz

Die Beschwerdestelle ist verantwortlicher Verarbeiter Ihrer Daten gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (EU) Nr. 2016/679 vom 27. April 2016 und den entsprechenden Ausführungsbestimmungen. Sie verwendet die vorliegenden Daten nur für den Zweck der Bearbeitung Ihrer Beschwerde.

Die maximale Aufbewahrungsdauer der Daten beträgt 10 Jahre.

Datenschutz-Beschwerden können an die Datenschutzbehörde, Rue de la Presse 35, 1000 Brüssel, gerichtet werden.

Für weitere Informationen: <https://www.datenschutzbehörde.be>

* Ich habe die Erläuterungen zum Datenschutz zur Kenntnis genommen und bin einverstanden, dass die Beschwerdestelle meine Daten zum angegebenen Zweck und für den angegebenen Zeitraum verwendet. Ich kann dieses Einverständnis jederzeit, formlos und ohne Begründung beim Datenschutzbeauftragten widerrufen.

Hinweis zur Einordnung des Beschwerdeverfahrens

Das Einreichen einer Beschwerde mit Hilfe des vorliegenden Formulars setzt **nicht** die Fristen und Formen aus, die vom Gesetzgeber für **verwaltungsrechtliche oder gerichtliche Einsprüche** vorgegeben werden.



Datum und Unterschrift *

Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie, dass Ihre Angaben der Wahrheit entsprechen.

Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.



3 Zusammenfassung – Einzelne Schritte Beschwerdemanagement

