

# Biodynamische Ausbildung

## Merkblatt Beschwerdemanagement

### Einleitung:

Das Evaluationswesen der Biodynamischen Ausbildung dient dazu, Unzufriedenheiten auf allen Ebenen frühzeitig zu erkennen und als Ausbildungsorganisation lernbereit zu bleiben, für notwendige Anpassungen.

Dennoch wird es immer Fälle geben, wo einzelne Beteiligte unzufrieden sind und dieses äußern wollen. Wir betrachten jede dieser Beschwerden als hilfreich und gut, da sie die Möglichkeit enthalten, Fehler und Schwächen zu erkennen. Die Chance, uns als Organisation zu verbessern, kann jedoch nur dann zur Weiterentwicklung genutzt werden, wenn die verantwortlichen Personen über die Beschwerden informiert werden.

Dieses Merkblatt dient der Ausbildungsleitung und allen beteiligten Menschen, Beschwerden in der richtigen Form zeitnah an die richtige Stelle zu lenken.

### Was verstehen wir unter einer Beschwerde:

Als Beschwerde verstehen wir eine negative oder kritische Rückmeldung von Auszubildenden oder Ausbildungsbetrieben hinsichtlich der Arbeitsweise unserer Ausbildungsorganisation. Die Person, welche sich beschwert, kann direkt oder indirekt betroffen sein. Beschwerden können umfassen:

- Administrative Abläufe und Entscheidungen
- Ausbildungsinhalte oder Seminargestaltung
- Persönliche Verhaltensweisen von Dozent:innen. Seminarleiter:innen oder Prüfer:innen

Im Sinne dieses Merkblattes nicht gemeint sind Aufgaben und Probleme, die anderweitig geklärt werden müssen:

- Persönliche Konflikte zwischen Beteiligten der Ausbildungsarbeit
- Personalkonflikte
- Kritik von außerhalb
- Gerüchte, Verleumdungen

### Formen der Beschwerde:

Beschwerden können schriftlich oder mündlich geäußert werden. Zur Weitergabe müssen sie dann ggf. verschriftlicht werden. Unabhängig vom Weg der Bearbeitung ist der/die Beschwerdeempfänger:in stets angehalten, zeitnahe Rückmeldung über die Bearbeitung zu geben.

Zusätzlich zur direkten Beschwerde bei der jeweils richtigen Person, haben wir ein Formular, auf dem Auszubildende anonym oder namentlich Kritik und Lob äußern können. Hier entfällt ggf. die Möglichkeit der Rückmeldung, dennoch werden diese Beschwerden gleichermaßen ernsthaft behandelt.

<https://biodynamische-ausbildung.de/kummerkasten/>

# Prozess Beschwerdemanagement

