09-2020

Beschwerde- und Konfliktmanagement

KREISHANDWERKERSCHAFT
CLOPPENBURG
BILDUNGSZENTRUM HANDWERK

I. Zielsetzung und übergreifende Regelungen

Im täglichen Miteinander kann es trotz gegenseitiger Rücksichtnahme zu Beschwerden und Konflikten kommen. Diese sollten üblicherweise im unmittelbaren Austausch der Betroffenen konstruktiv gelöst werden. Sollte dies nicht möglich sein, stehen weitere Ansprechpartner/Unterstützer in erster Linie moderierend zur Seite.

Beschwerden können darüber hinaus ein wichtiger Indikator für betriebliche Verbesserungspotentiale sein, insbesondere auch im Lehrbetrieb. Von daher soll ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement bei der Kreishandwerkerschaft Cloppenburg dazu beitragen, die Qualität der Arbeit zu verbessern und die Zufriedenheit der Mitglieder[1], Kunden, insbesondere auch der Auszubildenden und Lehrgangsteilnehmer, Eltern, Ausbildungsbetriebe und Lehrkräfte zu erhöhen.

Das nachfolgend festgelegte Beschwerde- und Konfliktmanagementverfahren soll dabei auch als Ergänzung zu den weiteren Evaluationsinstrumenten verstanden werden. Insofern muss sich die Beurteilung und Bearbeitung einer Beschwerde grundsätzlich an der Unternehmensvision und den ergänzenden Leitbildern der Kreishandwerkerschaft messen lassen.

Beschwerden sind stets zeitnah zu bearbeiten, wobei der Offenheitsgrundsatz, das Fairnessgebot und die Fürsorgepflicht berücksichtigt werden müssen. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet. Auf begründeten Wunsch des Beschwerdeführers wird seine Beschwerde jedoch vertraulich behandelt.

Beschwerden sollten möglichst am Konfliktort, d. h. zwischen den unmittelbar Beteiligten bzw. im jeweiligen Verantwortungsbereich bearbeitet werden. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind höher gelagerte Ebenen nach den hier festgeschriebenen Grundsätzen und entlang der aufgezeigten Instanzenkette einzubeziehen.

Durch die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges soll eine konstruktive, wirksame und transparente Problemlösung und Entlastung aller Beteiligten sowie der Schulleitung bewirkt werden.

Anzustreben sind dabei konfliktlösende Vereinbarungen, die nach angemessener Zeit vom jeweiligen Verantwortungsträger überprüft werden. Vereinbarungen sind ab der jeweils zweiten Instanzenstufe schriftlich zu dokumentieren.

Beim Qualitätsmanagementbeauftragten der Kreishandwerkerschaft wird eine zentrale Erfassungsstelle für Beschwerden ab der zweiten Instanzenstufe eingerichtet. Sie wird vom Beschwerdeempfänger unverzüglich über die weitergeleitete Beschwerde informiert und steht zur Beratung über die weitere Vorgehensweise zur Verfügung. Nach Bearbeitung der Beschwerde erhält die Erfassungsstelle die Dokumentation der Korrekturmaßnahmen und Vereinbarungen zur Kenntnis (siehe Anlage). Die Erfassungsstelle prüft die Einhaltung der Vereinbarung und wertet die eingegangenen Beschwerden und ihre Bearbeitungen zum Ende des 2. Quartals eines Jahres aus.

[1] Aus sprachlichen Gründen wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet. Alle Angaben gelten unter Beachtung der Gleichbehandlung der Geschlechter auch für Frauen.

II. Vorgehensweisen

Zur Konflikt-/Beschwerdebearbeitung sind grundsätzlich die jeweils aufgeführten, aufeinander folgenden Instanzenstufen vorzusehen.

1. Beschwerde über einen Mitarbeiter

1. Ansprache des betroffenen Mitarbeiters durch Beschwerdeführer, ggf. Vermittlung durch die jeweilige Teamleitung
2. ggf. schriftliche Beschwerde über Kummerkasten
3. Konfliktbearbeitung durch den Qualitätsmanagementbeauftragten, ggf. mit Unterstützung durch Personalrat
4. Konsultation des Hauptgeschäftsführers/ Geschäftsführers
5. Rückmeldung an Beschwerdeführer durch Qualitätsmanagementbeauftragten

Soweit Beschwerden gegen Mitarbeiter erhoben werden, die (auch) die Art und Weise ihres dienstlichen Handelns/Verhaltens betreffen (Dienstaufsichtsbeschwerde), sind diese darüber hinaus in jedem Fall auf Geschäftsführungsebene zu bearbeiten. Die Vorgehensweise wird auf Verantwortungsebene besprochen, eine Rückmeldung erfolgt an die zentrale Erfassungsstelle beim Qualitätsmanagementbeauftragten.

2. Beschwerde/Konflikt Mitarbeiter – Teilnehmer[2]

1. Ansprache des Teilnehmers durch Beschwerdeführer
2. Konfliktbearbeitung durch den Qualitätsmanagementbeauftragten, ggf. mit Unterstützung durch Sozialpädagogen
3. Konsultation des Hauptgeschäftsführers/ Geschäftsführers
4. Rückmeldung an Beschwerdeführer durch Qualitätsmanagementbeauftragten

Soweit darüber hinaus der Unterricht oder die sonstige Arbeit in der Kreishandwerkerschaft durch den Konflikt gestört wird, kommen die Maßnahmen bei Verstößen gegen die Haus- und Betriebsordnung zum Einsatz.

3. Beschwerde/Konflikt Teilnehmer – Teilnehmer

1. Ansprache des Teilnehmers durch Beschwerdeführer, ggf. Einschaltung des Lehrgangsleiters
2. ggf. schriftliche Beschwerde über Kummerkasten
3. Konfliktbearbeitung durch den Qualitätsmanagementbeauftragten, ggf. mit Unterstützung durch Sozialpädagogen
4. Auch hier gelten darüber hinaus die Maßnahmen bei Verstößen gegen die Haus- und Betriebsordnung bzw. analoge Vorgehensweisen
5. Rückmeldung an Beschwerdeführer durch Lehrgangsleiter und Qualitätsmanagementbeauftragten

4. Beschwerde/Konflikt Mitarbeiter - Mitarbeiter

1. Ansprache des betroffenen Mitarbeiters durch Beschwerdeführer, ggf. Konsultation des Teamleiters
2. Konfliktbearbeitung durch den Qualitätsmanagementbeauftragten, ggf. mit Unterstützung durch Personalrat
3. Konsultation des Hauptgeschäftsführers/ Geschäftsführers

[2] Die nachfolgenden Instanzenstufen gelten analog auch für Beschwerden von Mitarbeitern über andere Personengruppen.

4. Rückmeldung an Beschwerdeführer durch Qualitätsmanagementbeauftragten

5. Beschwerde/Konflikt Mitarbeiter - Mitglied der Verantwortungsebene

1. Ansprache des betroffenen Mitarbeiters durch Beschwerdeführer, ggf. Konsultation des Teamleiters
2. Konsultation des Personalrates
3. Konsultation des Hauptgeschäftsführers/ Geschäftsführers
4. Konsultation des Kreishandwerksmeisters
5. Rückmeldung an Beschwerdeführer durch Geschäftsführung und Personalrat

6. Beschwerde über organisatorische, räumliche oder ausstattungsmäßige Bedingungen des Lernens und Arbeitens

Die Beschwerden sind unter Angabe des eigenen Namens, des Beschwerdedatums, des konkreten Beschwerdegrunds und ggf. von Lösungsvorschlägen beim Qualitätsmanagementbeauftragten oder über den Kummerkasten einzureichen. Dieser prüft in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Verantwortlichen, ob die Beschwerde zu Recht geführt wurde.

Gemeinsam wird vom Qualitätsmanagementbeauftragen und dem jeweiligen Verantwortlichen ein aussagekräftiger Lösungsvorschlag entwickelt und der Geschäftsführung zur Entscheidung vorgelegt.

Abschließend erfolgt die Rückmeldung an den Beschwerdeführer durch Qualitätsmanagementbeauftragten.

Beschwerdemeldung

Sehr geehrte Teilnehmer/innen,

als großer überbetrieblicher Ausbildungsbetrieb sind wir ständig bemüht, unseren Teilnehmern die bestmögliche Ausbildung zukommen zu lassen. Sie sollen jedoch die Möglichkeit haben, uns auf eventuelle Missstände oder Verbesserungsmöglichkeiten hinzuweisen. Hierzu gibt es ein **detailliertes Beschwerdemanagement**, über das wir Sie gern im persönlichen Gespräch oder auf unserer Internetseite unter www.handwerk-cloppenburg.de (Service -> Service für Auszubildende) informieren.

Im Kern sieht dieses Beschwerdemanagement einen **bestimmten Instanzenweg** und den **Abschluss konkreter Lösungsvereinbarungen** vor.

Bitte suchen Sie daher in Beschwerdefällen zunächst das Gespräch mit den Betroffenen, der nächste Weg sollte zu ihrem Kursleiter führen. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, uns eine schriftliche Mitteilung in den „Kummerkasten“ zu werfen, diese muss Ihren Namen, das Beschwerdedatum, den konkreten Beschwerdegrund und ggf. Lösungsvorschläge umfassen. **Beachten Sie bitte, dass anonyme Einwürfe in den „Kummerkasten“ keine Beachtung finden.** Selbstverständlich können Sie bei Bedarf unsere Qualitätsmanagementbeauftragte, Frau Nadine Hellmann, direkt ansprechen. Frau Hellmann ist i. d. Regel im Raum A.2.6. anzutreffen.

Abbildung 1: Instanzenweg im Beschwerdemanagement der Kreishandwerkerschaft Cloppenburg

Mit freundlichem Gruß

Euer Team der Kreishandwerkerschaft Cloppenburg

Beschwerde-/Konfliktmanagement

notwendige/vorgesehene Angaben bitte leserlich ergänzen

Bearb.-vermerke

Beschwerdeführer: _____

Beschwerdeempfänger: _____

entgegengenommen am: _____

weitergeleitet an QB am: _____

weitere Beteiligte: _____

Problembeschreibung:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Korrekturmaßnahmen/Vereinbarungen/Regelungen zur Überprüfung:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Unterschrift Beschwerdeführer Unterschrift Beschwerdeempfänger

Rückmeldung an den Beschwerdeführer durch _____ **am:** _____