

19

Beschreibung eines systematischen Beschwerdemanagements, einschließlich der Berücksichtigung regelmäßiger Befragungen der Teilnehmenden und des mit der Durchführung und Organisation der Maßnahme verantwortlichen Personals gemäß § 178 (4) SGB III / § 2 (4) AZAV / Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III, Punkt 9, S. 4:

- Befragung der Teilnehmenden / Auswertung der Befragung ¹⁾
- Befragung des Personals (Dozenten/Lehrkräfte) zur Maßnahme/ Auswertung der Befragung ¹⁾
- ggfls. Befragung der Unternehmen der betrieblichen Lernphase (Praktikumsbetriebe)
- System zur Auswertung von Beschwerden
- System zur Einleitung und Verfolgung von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen

FB 3:

- Evaluation (Befragungen im Netzwerk, bei Schülern, Eltern, Unternehmen und Schulen, Messung der Zielerreichung anhand erhobener Kennzahlen oder Indikatoren)
- Mitarbeiterbefragung
- System zur Auswertung von Beschwerden
- System zur Einleitung und Verfolgung von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen

¹⁾ Bei Neukunden (Zertifizierungsaudit) ist der Fragebogen einzureichen. Im Überwachungsaudit bzw im Wieder-/Neulassungsaudit ist der Fragebogen inkl. einer Auswertung der Befragung einzureichen.

Dateiname: 19_Beschwerdemanagement_Befragung