

Vorschlag für den Arbeitskreis Qualität Konkretisierung des Beschwerdemanagements

vertreten durch: Sebastian Hübner

Das Beschwerdemanagement, das innerhalb unserer Qualitätsmanagementsystems vorgesehen ist, ist bis jetzt leider mehr Papier als Realität. Das liegt zum einen daran, dass es bis zum heutigen Tag sowohl unter Studierenden als auch unter den Verantwortlichen und Lehrenden wenig bekannt ist und zum anderen, dass keine klare Struktur in der Handhabung und den Wegen existiert.

Das würden wir als Studierende gern ändern, um die positiven Effekte eines Beschwerdemanagements nutzen zu können. Das sind namentlich das freie Feedback, dass sich Studierende mehr Ernst genommen und besser betreut fühlen und Erkenntnisgewinne, die daraus für die Verbesserung unseres Qualitätsmanagementsystems, unserer Strukturen und Studiengänge gewonnen werden können.

Deshalb schlagen wir die Einführung eines Stufensystems vor, wie es auf der Grafik im Anhang zu sehen ist. Die studentischen Studiengangskoordinatoren sind nur noch beratend tätig und unterstützen den Beschwerdeführenden, ohne aber konkret eingreifen zu müssen, da sie das weder leisten können (zeitlich) noch sollten (eigene Abhängigkeitsverhältnisse). Eine eventuell nötige Anonymität wird dadurch gewährleistet, dass das Referat Qualitätsentwicklung oder falls es nicht besetzt ist, die Geschäftsführung des StuRa TU Dresden die Rolle des Beschwerdeführenden einnimmt. Im Einzelfall kann diese Rolle von den Zuständigen im StuRa wieder an den FSR abgegeben werden, im Hinblick auf die aktuelle, schwierige Situation in manchen FSR der Universität, sollte diese wichtige Aufgabe zur Zeit aber zuerst in die Hände festerer Strukturen gegeben werden.

Ablauf eines Beschwerdeverfahrens wäre wie folgend beschrieben.

Bei einem triftigen Beschwerdegrund wird diese Beschwerde schriftlich an den zuständigen wissenschaftlichen Studiengangskoordinator gewandt. Dieser hat dann ab Eingang der Beschwerde zwei Wochen Zeit das Problem zu lösen oder zumindest eine Lösung in Gang zu bringen und berichtet schriftlich dem Beschwerdeführenden über die Ergebnisse.

Sollte der Beschwerdeführende mit diesem Ergebnis in der ersten Ebene nicht zufrieden sein, hat er die Möglichkeit, sich an die zweite Ebene zu wenden. Diese wäre die Fakultätsebene, vertreten durch den zuständigen Studiendekan oder sollte dieser bereits in Personalunion auch der wissenschaftliche Studiengangskoordinator sein, vertreten durch den Dekan. Dieser Weg wird ebenfalls wieder durch eine schriftliche Beschwerde beschritten, ergänzt um die Antwort aus der ersten Instanz. Dadurch ist der Beschwerdeführende selbst für die Weitergabe der Informationen verantwortlich und sie belasten nicht die universitätsinterne Bürokratie. Zum anderen soll dadurch gewährleistet werden, dass im Sinne der Effizienz die Hierarchie des Beschwerdemanagements eingehalten wird. Die zweite Ebene hat für eine Lösung, Lösungsansub und schriftliche Antwort über die Ergebnisse diesmal drei Wochen Zeit ab Eingang der Beschwerde.

Sollte wieder keine zufriedenstellende Lösung gefunden worden sein, hat der Beschwerdeführende final die Möglichkeit seine Beschwerde inklusive der Antworten aus Ebene eins und zwei an den Prorektor für Bildung und Internationales zu richten. Dieser hat dann für eine Lösung und Antwort wieder drei Wochen Zeit ab Eingang der Beschwerde.

Wir denken, dass diese Lösung eine Möglichkeit darstellen würde, das Beschwerdemanagement in feste Bahnen zu lenken, ohne neue Strukturen zu schaffen und neue Bürokratie aufzubauen. Die vorgeschlagenen Fristen und auch die Neuebelegung der Aufgaben der Studiengangskoordinatoren sowie der Vorschlag der Handhabung bei benötigter Anonymität würden wir explizit neben der allgemeinen Diskussion mit Ihnen beraten.

Sollte eine Reform des Beschwerdemanagements zu Stande kommen, ist es natürlich unerlässlich das Ganze bei den Mitgliedern der Universität bekannter zu machen. Wir würden dafür versuchen unseren Teil zu leisten und würden die FSR und studentischen Studiengangskoordinatoren informieren. Von der Universität würden wir uns eine Benachrichtigung aller Studierenden und der im Sinne des Beschwerdemanagements relevanten Mitarbeiter wünschen.