



## **Beschwerdemanagement**

### 1. Grundlagen

Die dauerhafte und fortwährende Auseinandersetzung mit der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in Studium und Lehre ist die Grundlage für ein funktionierendes und „gelebtes“ Qualitätsmanagement. Im Sinne eines vertrauensvollen Miteinanders beim Lehren und Lernen sind alle Mitglieder der Hochschule angehalten, Verbesserungspotenziale im direkten Austausch anzugehen.

Ergänzend hierzu besitzt die TU Dresden ein institutionalisiertes Verfahren, welches es ermöglicht, alle Mitglieder der Hochschule außerhalb des Evaluationszyklus in die Qualitätsentwicklung im Bereich Studium und Lehre einzubinden, Verbesserungsmöglichkeiten frühzeitig zu erkennen und Probleme zeitnah zu beheben. Hierzu dient, neben der regelmäßigen Studiengangsevaluation und anderen Verfahren der Qualitätsanalyse, eine in die Qualitätsprozesse eingebundene Beschwerdemöglichkeit. Beschwerden hinsichtlich der Studienqualität werden dabei systematisch erfasst und geprüft. In enger Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Akteuren werden zeitnah Lösungen und Vorschläge zur Qualitätsentwicklung erarbeitet.

### 2. Einreichen von Beschwerden

Jedes Mitglied der Hochschule kann sich schriftlich beschweren, um Mängel im Bereich Studium und Lehre anzuzeigen. Erste Ansprechpersonen sind, unabhängig von der Beschwerde, die zuständigen Studiengangskoordinatoren.

In begründeten Fällen, bspw. bei Untätigkeit der betreffenden Studiengangskoordinatoren, können sich die Beschwerdeführenden direkt an die jeweils verantwortlichen Stellen wenden. In solchen Fällen sind Beschwerden auf Fakultätsebene direkt an den/die Studiendekan/in, respektive an den Fachschaftsrat zu richten. Beschwerden, die über die Fakultät hinausgehen, sind dem Prorektorat für Bildung und Internationales, respektive dem Studentenrat zuzuleiten (vgl. Abb. 3: Verfahren und Zuständigkeiten im Beschwerdemanagement).

### 3. Behandlung von Beschwerden

Die Ansprechpersonen leiten die Beschwerden an die zuständigen Stellen weiter (s. Abb. 3: Verfahren und Zuständigkeiten im Beschwerdemanagement) und kümmern

sich um eine zeitnahe Lösung. Jede Beschwerde wird vertraulich behandelt. Sofern es für die Problemlösung erforderlich scheint, sind auf der Fakultätsebene die Studienkommissionen sowie auf der Hochschulebene die Senatskommission Lehre und/oder der Arbeitskreis Q einzubeziehen. Die zuständigen Studiengangskoordinatoren sind über die Beschwerde nachrichtlich in Kenntnis zu setzen bzw. in das Verfahren einzubeziehen.

Bei besonders schwerwiegenden Mängeln besteht die Möglichkeit einer vorzeitigen Studiengangsevaluation. Die Beschwerdeführenden sollen entweder direkt oder in Form einer Veröffentlichung des Problemlösungsprozesses, unter Berücksichtigung des Datenschutzes, über diesen informiert werden.

#### 4. Einbindung in den Qualitätsmanagementzyklus

Neben der Veröffentlichung des Inhalts und des Problemlösungsprozesses finden alle Beschwerden, und die daraufhin entwickelten Maßnahmen, Eingang in den nächsten Lehrbericht. Zudem wird im nachfolgenden Evaluationszyklus geprüft, welche Maßnahmen zur Behebung eingesetzt wurden und ob das angezeigte Problem gelöst werden konnte. Alle angezeigten Mängel fließen so in zukünftige Stärken-Schwächen-Analysen im Rahmen der Studiengangsevaluation ein.

Durch Erfahrungswerte soll das Beschwerdemanagement stetig weiterentwickelt und verbessert werden.

Abbildung: Verfahren und Zuständigkeiten im Beschwerdemanagement

