

Ergebnisbericht zur Auflagenerfüllung

Audit an der Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Niederösterreich

Das Board der AQ Austria hatte in seiner 89. Sitzung am 20. November 2024 beschlossen, das Qualitätsmanagementsystem der Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Niederösterreich (KPH Wien/Niederösterreich) mit einer Auflage zu zertifizieren (s. Ergebnisbericht). Die Auflage lautete:

*Die KPH Wien/Niederösterreich legt ein Konzept (u.a. basierend auf den bisherigen internen Überlegungen) zum Umgang mit Beschwerden von Mitarbeiter*innen und Studierenden vor, worin folgende Punkte Beachtung finden:*

- *Beschreibung des Beschwerdeprozesses (von der Stimulierung, über die Annahme und Bearbeitung bis hin zur Reaktion auf Beschwerden);*
- *Identifikation von Rollenträger*innen inkl. der Festlegung von Kompetenzen, Verantwortlichkeiten und Aufgaben im Beschwerdeprozess;*
- *Auflistung der internen und/oder externen Stellen, an welche ein*e Beschwerdeführer*in mit welchem Anliegen appellieren kann;*
- *Eine Beschreibung darüber, wie die Beschwerdeauswertung, das Beschwerdereporting und die Beschwerdeinformationsnutzung erfolgen (sollen);*
- *Muster für ein leicht zugängliches und nutzer*innenfreundliches Web-Formular für die standardisierte und funktionale Beschreibung des Sachverhalts;*
- *Darstellung der hochschulinternen Maßnahmen zur Kommunikation des Beschwerdemanagements an die internen Stakeholder*innen;*
- *Zeitplan zur Einführung bzw. Umsetzung des Konzepts (inkl. dessen Evaluierung) und Darstellung der aktuellen Maßnahmenumsetzung.*

Beurteilung der Auflagenerfüllung

Die KPH Wien/Niederösterreich greift im Bericht zur Auflagenerfüllung alle in der Auflage genannten Punkte auf und beschreibt sowohl das Konzept als auch den Stand der Umsetzung des Anliegen- und Beschwerdemanagements.



Aus dem Bericht geht hervor, dass es an der KPH Wien/Niederösterreich verschiedene Kategorien, sog. Körnungen von Anliegen gibt, wofür es differenzierte (Dokumentations-) Prozesse und Strukturen gibt. Als „Feinkörner“ werden bspw. Routineanfragen über Internet, Telefon bezeichnet, die keine detaillierte Einzelfall-Dokumentation erfordern. „Mittelkörner“ betreffen z.B. Organisationsabläufe, technische Fragestellungen, inhaltliche Rückmeldungen, die kategorisiert erfasst werden, da sie Impulse für die Organisationsentwicklung bedeuten. Beschwerden sind als „Grobkörner“ klassifiziert und werden gemäß den internen QM-Vorgaben lückenlos hinsichtlich Bearbeitung und Lösung dokumentiert.

Das im Bericht angeführte, zentrale Konzeptpapier betreffend das Beschwerdemanagement für Studierende und Hochschullehrpersonen wurde in einem partizipativen Prozess mit unterschiedlichen Organisationseinheiten und Personengruppen sowie der Studierendenvertretung weiterentwickelt. Es beschreibt neben den Zielen, Aufgabenbereichen, notwendigen Rahmenbedingungen des Anliegen- und Beschwerdemanagements auch detailliert die Anlaufstellen für Beschwerden sowie weitere hochschulinterne Unterstützungsangebote. Die im Konzeptpapier genannten Anlaufstellen, sind ebenfalls auf der Website der KPH Wien/Niederösterreich gelistet. Anliegen, ob positiv oder negativ, können zudem niederschwellig über ein elektronisches Formular eingereicht werden.

Im Sinne eines Verbesserungsmanagements werden im Bericht auch kleinere und größere Herausforderungen genannt, die hochschulinterne Weiterentwicklungen begünstigen (z.B. in bezug auf die Koordination von Schnittstellen, das Dokumentenmanagement, Reporting-Strukturen, bewusstseinsbildende Maßnahmen an der Hochschule) oder aber bereits zu nächsten konkreten Umsetzungsschritten geführt haben.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die KPH Wien/Niederösterreich einen sehr lebendigen Eindruck von einer strukturierten, engagierten und reflektierten Weiterentwicklung des Anliegen- und Beschwerdemanagements vermittelt. Das Board der AQ Austria wertet die Hochschulentwicklung positiv und sieht darin auch eine gelungene Auflagenerfüllung.

Entscheidung des Boards

Das Board der AQ Austria hat in seiner 99. Sitzung am 2. Juli 2026 entschieden, dass die Auflage erfüllt ist.

Die Zertifizierung des internen Qualitätsmanagementsystems der KPH Wien/Niederösterreich ist somit bis 19. November 2031 gültig.