**1. Ziel**

 Reklamationen aufnehmen, in optimaler Zeit bearbeiten und - sofern notwendig - korrigierende Massnahmen einleiten.

**2. Verantwortung**

 Entscheid: PREK, REK, ED

 Ausführung: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

**3. Geltungsbereich**

 BBZ

**4. Prozessbeschreibung**

* Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen Reklamationen jeder Art ernst.
* Sie sind verantwortlich, dass Beanstandungen an den zuständigen Prorektor weiter geleitet werden.

 Die Verantwortlichen beurteilen die Reklamation und treffen entsprechende Massnahmen. Folgende Kriterien sind massgeblich:

1. Unproblematischer Fall: Mündliche Erledigung.

2. Einfacher Fall, durch Missverständnisse oder mangelhafte Information hervorgerufen: Schriftliche Form der Erledigung. Entscheid Prorektor.

3. Schwieriger Fall bei dem die Rechtsgrundlagen nicht eindeutig sind: Information des Rektors durch den Prorektor; Entscheid durch das Rektorat

4. Komplexer Fall, unter Umständen mit finanziellen Konsequenzen: Bearbeitung durch das Rektorat, Information an das ED

5. Gravierender Fall, welcher nur unter Beizug des Rechtsdienstes behandelt werden kann: Entscheidungen auf Stufe Erziehungsdepartement/Regierungsrat

**5. Mitgeltende Dokumente**

 FO 512.01 Erfassung von Kundenreklamationen