

Teilnehmer*innenschutz von Weiterbildung Hamburg e. V.

Sie sind unzufrieden mit der Qualität Ihrer Weiterbildung oder haben Probleme mit dem Anbieter?

Alle Kursteilnehmer*innen haben bei Problemen oder Fragen rund um ihre Weiterbildung – neben der Möglichkeit diese direkt im Hause mit dem Anbieter zu klären – auch die Möglichkeit, die Konfliktberatung von Weiterbildung Hamburg e. V. in Anspruch zu nehmen.

Wir führen mit Ihnen und der Bildungseinrichtung persönliche Klärungsgespräche und erarbeiten gemeinsam tragfähige Lösungen.

Dieser Service ist kostenfrei.

Um vorab zu prüfen, ob Weiterbildung Hamburg e. V. für sie tätig werden kann, gehen Sie bitte folgende Fragen durch:

- Ist mein Anbieter Mitglied bei Weiterbildung Hamburg e. V. und trägt das Prüfsiegel? Dies können Sie in unserem Mitgliederverzeichnis prüfen.
- Beziehen sich meine Beschwerdepunkte auf die Qualitätsstandards von Weiterbildung Hamburg e. V.?
- Habe ich die Kritik bzw. Beschwerde gegenüber der Einrichtung bereits geäußert?

Treffen diese Punkte auf Ihr Anliegen zu, schildern Sie ihren Fall bitte schriftlich über das Teilnehmer*innenschutzformular auf unserer Website.

So läuft das Teilnehmer*innenschutzverfahren ab:

Teilnehmer*innenschutz-Formular

Sie reichen Ihre Beschwerdepunkte schriftlich über das Teilnehmer*innenschutz-Formular ein. Die Geschäftsstelle prüft, ob Ihr Anliegen die Qualitätsstandards von Weiterbildung Hamburg e. V. betrifft. Die Geschäftsstelle nimmt anschließend Kontakt zu Ihnen auf.

Mediation

Unsere Geschäftsstelle beauftragt anschließend eine/-n Mediator*in mit der Bearbeitung des Teilnehmer*innenschutz-Falles.

Der/Die Mediator*in setzt sich dann mit Ihnen in Verbindung, um zu besprechen, was mit Ihrer Beschwerde erreicht werden soll. Im nächsten Schritt nimmt der/die Mediator*in Kontakt zu Ihrem Anbieter auf, damit dieser, innerhalb einer festgelegten Frist, schriftlich Stellung nehmen kann.

Die Einrichtung schildert schriftlich ihre Sichtweise und nimmt Stellung

Aus den beiden Falldarstellungen werden dann die relevanten Punkte herausgearbeitet. Es folgt eine Terminvereinbarung mit Ihnen und Ihrem Anbieter zu einem persönlichen Gespräch. Die Mediatorin ist bei dem Gespräch anwesend, moderiert und hält die erarbeitete Lösung schriftlich fest.

Sie möchten mehr erfahren? Melden Sie sich gerne bei uns!

Stefanie Salomon
Geschäftsführung
salomon@weiterbildung-hamburg.net