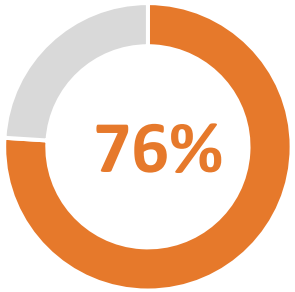
Best Practices Beschwerdewesen

Marc Woodtli, Prüfungsleiter HBB ICT-Berufsbildung Schweiz

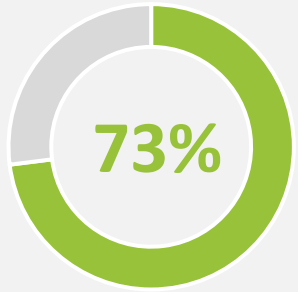
ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

Erfolgsquote Tertiärstufe – Höhere Berufsbildung

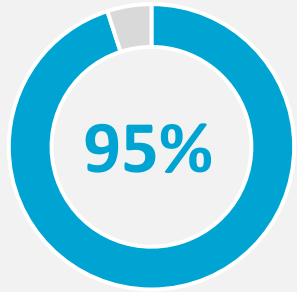
Erfolgsquoten
BFS 2018



Eidg. Fachausweis
(EFA)



Eidg. Diplom
(ED)

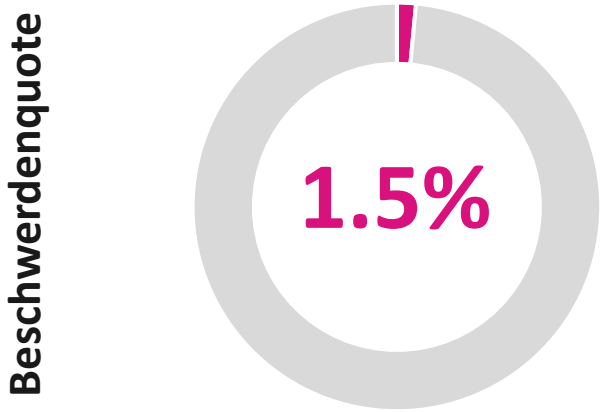


Höhere Fachschule
(HF)

Es ist davon auszugehen, dass je nach Ausgestaltung des Beschwerdewesens mehr oder weniger nicht erteilte Abschlüsse zu einem Beschwerdeverfahren führen.

Diese werden anschliessend vom SBFI als Beschwerdeinstanz bearbeitet – die genaue Anzahl ist nicht bekannt.

Beschwerdewesen ICT-Berufsbildung Schweiz



Bei der OdA ICT-Berufsbildung Schweiz beträgt die Anzahl der nicht erteilten eidg. Abschlüsse für EFA und ED die in ein Beschwerdeverfahren übergehen seit 2018 konstante 1.5%. Dies bei einer Erfolgsquote von EFA 72% und ED 73% im Jahr 2018.

Diese Best Practice gibt Ihnen **Einblicke in die Handhabung und Haltung** von ICT-Berufsbildung Schweiz zum Thema **Beschwerdewesen**.

Beschwerdewesen – Prozess visuell



Prävention

- Jahresgespräche Bildungsanbieter
- Erklärvideos auf Homepage
- Vorbereitung auf Prüfungssettings
- Klarer Anhang zur Wegleitung
- Einhalten formale Vorgaben in Prüfungssettings
- Nachbefragung der Kandidat/innen



Versand Prüfungsergebnisse

- Information bei Versand der Prüfungsresultate
- Resultate z.Hd. Bildungsanbieter
- Information bei Datumsauswahl Akteneinsicht
- Beantwortung individueller Anfragen



Akteneinsicht

- Begleitung durch Chefexpert/innen
- ≈ 1 Stunde pro Einsichtnahme
- Abgabe Unterlagen digital
- Teilnahme Bildungsanbieter (Rechtsvertretung)



Beschwerdeverfahren

- Bearbeitung durch Chefexpert/innen
- Beizug von externer Rechtsberatung

Beschwerdewesen – Prozess 1/3

Präventive Massnahmen

- Jahresgespräche mit Bildungsanbieter
- Verantwortung der Bildungsanbieter - Eine Zulassung ist keine Erfolgsgarantie
- Vorbereitung auf Prüfungssettings durch Freigabe Vorjahresprüfungen und Bereitstellung im dafür vorgesehenen Prüfungstool
- Klar definierte Rahmenbedingungen in Anhang zur Wegleitung
- Einhalten der formalen Vorgaben an Prüfungen – Ausgleich von entstandenen formalen Abweichungen (ad hoc oder nachträglich)
- Protokollierung an mündlichen Prüfungen → regelmässige Schulung der Expert/innen
- Nachbefragung der KandidatInnen nach Absolvierung der Prüfung
- Rückstellungen für allfällige Beschwerden bilden

Beschwerdewesen – Prozess 2/3

Versand Prüfungsergebnisse

- Information zum Ablauf einer Beschwerde (Fristenstillstand etc.) beim Versand Prüfungsresultate und Datumsauswahl für die Einsichtnahme
- Aufbereitung der Resultate z.Hd. Bildungsanbieter (unmittelbar nach Versand Prüfungsresultate und -erhalt)
- Beantwortung individueller Anfragen mit Verweis auf den einzuhaltenden formalen Ablauf und geltenden Fristen

Betreute und nachvollziehbare Prüfungseinsichten

- Abgabe der detaillierten Unterlagen gemäss Merkblatt Akteneinsichtsrecht SBFI
- Durch Chef- & Expert/innen fachlich begleitet
- Ausreichend Zeit für Einsicht vor Ort ≈ 1 Stunde pro Einsichtnahme (½ Vorbereitung und ½ Gespräch)
- Information zu Ausgang/Bearbeitungszeit vergangenen Beschwerden und Unterscheidung formale/inhaltliche Beschwerdepunkte
- Teilnahme einer Rechtsvertretung der Lehrgangsverantwortung des Bildungsanbieters willkommen

Beschwerdewesen – Prozess 3/3

Beschwerdeverfahren

- Bearbeitung durch Chefexpert/innen
- Falls nötig Beizug von externer Rechtsberatung
- Zusammenarbeit mit dem SBFI

Beschwerdewesen - Chancen & Risiken

Beschwerden als Chance

- Grundsatz: Miteinander eine Lösung finden (Kandidat/in + OdA)
- Die Einleitung eines Beschwerdeverfahrens ist aus Sicht Kandidat/in immer legitim
- Fristen geben Zeit zur Reflexion und Deeskalation

Tendenzen und Risiken

- Einflussnahme auf Prüfungsergebnisse bereits unmittelbar nach der Prüfung
- Zunahme von unmittelbaren und unreflektierten Mitteilungen
- Prozess Beschwerdeverfahren nicht verständlich
- Aufruf des Auskunftsrecht nach DSG zur Umgehung des Akteneinsichtsrecht*
- Beschwerden als Business Case

*rechtsmissbrauch



ICT Berufsbildung
Formation professionnelle
Formazione professionale

An einem Austausch zum Thema interessiert? Wenden Sie sich direkt an

Marc Woodtli, Prüfungsleiter HBB
ICT-Berufsbildung Schweiz
marc.woodtli@ict-berufsbildung.ch

Abkürzungsverzeichnis

DSG	Datenschutzgesetz
EFA	Eidgenössischer Fachausweis
ED	Eidgenössisches Diplom
HBB	Höhere Berufsbildung
HF	Höhere Fachschule
OdA	Organisation der Arbeitswelt
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation