

Prozessbeschreibung

Beschwerdemanagement



Ein effektives Beschwerdemanagement ist ein essenzieller Bestandteil jeder Bildungseinrichtung, um eine offene und transparente Kommunikation zu gewährleisten. Fortfolgend wird der Prozess für die Bearbeitung von Beschwerden der verschiedenen Interessengruppen: Schülerinnen und Schüler, gesetzliche Vertreter, Betriebe und Lehrerinnen und Lehrer detailliert erläutert. Durch klare Schaubilder und detaillierte Ablaufwege wird ein strukturierter Ansatz präsentiert, der sowohl die Bedürfnisse der Beschwerdeführenden als auch der zu beanstandeten Partei und der Institution berücksichtigt. Diese Verfahrensempfehlung zielt darauf ab, eine effiziente und faire Lösungsfindung zu gewährleisten, um ein harmonisches und unterstützendes Umfeld für alle Beteiligten zu schaffen.

Beschwerde:

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Schüler oder Lehrer/Personal (Beschwerdeführer) an die Schule im Zusammenhang mit der Erbringung einer Dienstleistung (dem Schulbetrieb) richtet. Die Beschwerde ist also eine Äußerung einer Meinung und beschreibt ein Qualitätserlebnis mit negativem Urteil, kurz eine Unzufriedenheitsäußerung. Mit seiner Meinungsäußerung gibt der Beschwerdeführer die Möglichkeit zu reagieren, um das auf seiner Seite bestehende Problem zu lösen. Die Beschwerde ist somit eine Chance, die an den Bedürfnissen der Schüler, Lehrer und des Personals ausgerichtete Leistung zu verbessern.

Beschwerdeführer:

Jede Person, die eine Beschwerde gegen die Schule vorbringt, ist ein Beschwerdeführer. Dabei kann es sich um Schüler, Lehrer oder anderes Personal handeln.

Beschwerdeannehmer:

Der Beschwerdeannehmer ist derjenige Mitarbeiter, der mit dem Beschwerdeführer ersten Kontakt hat und die Beschwerde annimmt und das Beschwerdeformular ausfüllt.

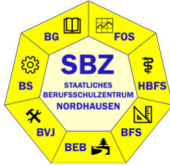
Beschwerdebearbeiter:

Der Beschwerdebearbeiter ist derjenige Mitarbeiter, der für die Beschwerde im Rahmen der Bearbeitung die Lösung herbeiführt. Er ist gemeinsam mit dem Beschwerdeannehmer für die rechtzeitige, richtige und umfassende Bearbeitung verantwortlich.

Beschwerdemanagement:

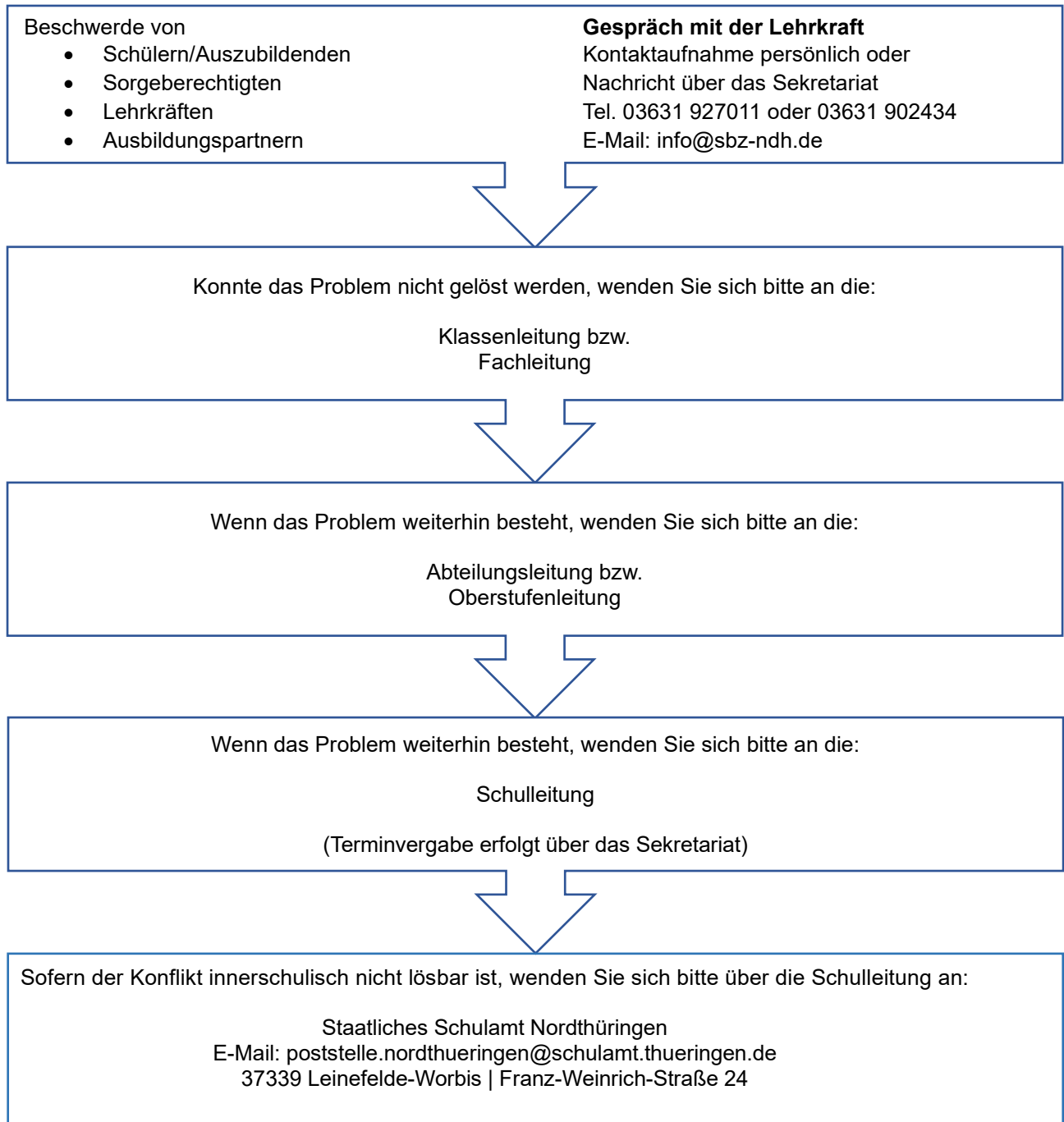
Diese Funktion ist für die übergreifende Überwachung der ordnungsgemäßen Beschwerdebearbeitung sowie der Prüfung etwaiger Interessenkonflikte zuständig. Dadurch können u.a. frühzeitig Tendenzen ermittelt und damit vorbeugende Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Beschwerdeanlässe ergriffen werden. Ein aktives Beschwerdemanagement fordert außerdem die Stimulierung der Betroffenen (Lehrkräfte, Schüler, Personal) zur Abgabe von Beschwerden. Es muss die Möglichkeit geben, persönliche Meinungen mitzuteilen.

**Wir sprechen zuerst miteinander.
Mögliche Ansprechpartner siehe Formblatt „Beschwerdewege“.**



Prozessbeschreibung

Beschwerdemanagement



Hinweise:

- Auf jeder Ebene sollen die Gespräche mit dem Betroffenen Vorrang haben und gemeinsam Vereinbarungen angestrebt werden.
- Zur Unterstützung stehen die Mitarbeiter der Schulsozialarbeit zur Verfügung.
- Alle Vereinbarungen werden dokumentiert (Vorlage auf der Schulhomepage oder im Sekretariat).