

2.2.3 Prozess des Beschwerdemanagements

Beschwerdemanagement

Beschwerden bergen ein Potenzial für die Schulentwicklung. Sie werden an unserer Schule als Herausforderung zur Verbesserung und damit zur Stärkung der Zufriedenheit genutzt. Der Umgang mit Hinweisen, Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie.

Bitte halten Sie diesen Beschwerdeweg ein:

1. Beschwerden sollen zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung bearbeitet werden.
2. Sollte dieses Gespräch nicht zu einer Lösung führen, schalten Sie einen Vermittler ein (z. B. Klassensprecher; Schulsozialarbeit).
3. Die nächsthöhere Instanz soll immer erst einbezogen werden, wenn kein Konsens erzielt werden kann. Wird keine angemessene Lösung gefunden, können Sie sich schriftlich unter Verwendung des folgenden Formulars an die zuständige höhere Instanz (Klassenleitung; BGT-Leitung; Koordination; Schulleitung) wenden:

Beschwerdebogen

Datum: _____

Name: _____ Vorname: _____

Ich gehöre zur Gruppe: ☐ SuS: Klasse _____

☐ Lehrkräfte: Koordinationsbereich _____

☐ Eltern: Name und Klasse des Kindes _____

☐ Betrieb: Einrichtungsname: _____

☐ dringliche Bearbeitung (innerhalb einer Woche)

☐ zeitnahe Bearbeitung (innerhalb von 3 Wochen)

Kurzbeschreibung des Sachverhaltes:

Lösungsvorschlag vom Beschwerdegeber:

☐ Ich wünsche zur Klärung des Sachverhaltes die Beteiligung von:

☐ Folgende Bemühungen um eine Lösung blieben vorab erfolglos:

Unterschrift Beschwerdegeber

Vom Beschwerdemanagement auszufüllen

weitergeleitet zur Bearbeitung

an	am	Unterschrift

Bitte für die Dokumentation der vereinbarten Lösungen ein Gesprächsprotokoll anhängen.

☐ Vorgang abgeschlossen am: _____

☐ zurück an Beschwerdegeber am: _____

Unterschrift: _____