



Beschwerdemanagement an Schulen

Begriff

Eine Beschwerde ist im Schulalltag eine negative Äußerung in Bezug auf schulische Vorgänge, Personen oder Entscheidungen.

Ziel

- Schüler/innen Zufriedenheit
- Lehrer/innen Zufriedenheit
- Elternzufriedenheit

Ein professioneller Umgang mit Beschwerden stärkt das Vertrauen zwischen Schule und Elternhaus.

Allgemein

Über das vorliegende Beschwerdemanagement besteht Einigung in allen schulischen Gremien.

Verlauf und Bearbeitung von Beschwerden sollen in jedem Fall **dokumentiert** werden. Nur so kann eine für alle Beteiligten nachvollziehbare und nachhaltige **Regelung** erreicht werden.

Dokumentation:

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen zu verschriftlichen und alle Beteiligten erhalten in der Regel eine Kopie der getroffenen Vereinbarungen.

Vereinbarungen:

Auf jeder Stufe sind Konflikt lösende Vereinbarungen anzustreben. Diese sind nach angemessener Zeit auf Einhaltung und Wirksamkeit zu überprüfen.

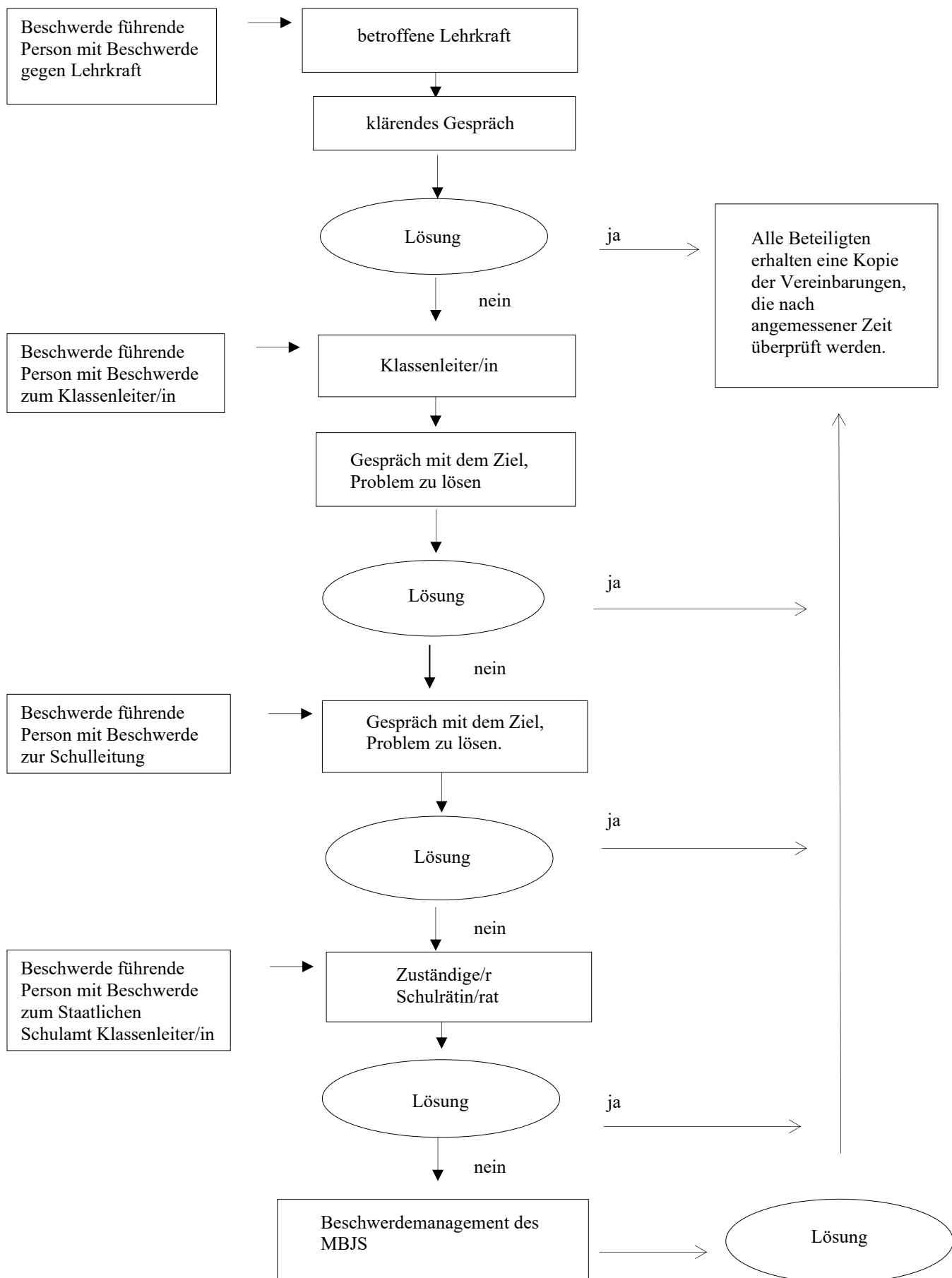
Wichtig:

Einhaltung der Instanzenwege !



Beschwerde gegen eine Lehrkraft

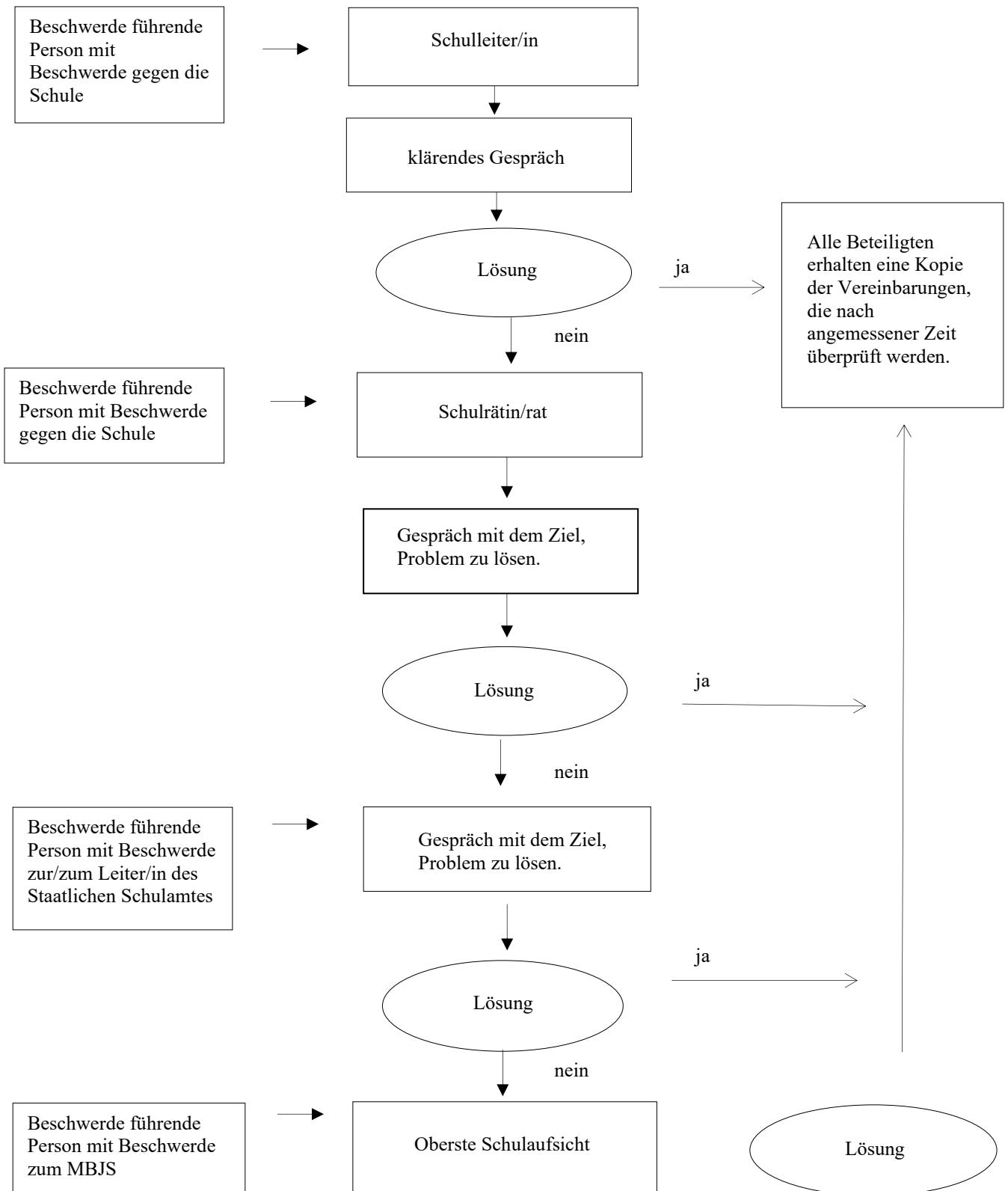
Schema





Beschwerde gegen die Schule

Schema





Formular zur Beschwerdeerfassung/Anfragenerfassung

Beschwerde/Anfrage – Eingang	
Datum der Beschwerde/Anfrage	
Entgegengenommen durch (Name und Arbeitsbereich)	
Beschwerdeführender/Anfragender	
Name	
Anschrift	
Telefon/ ggf. E-Mail	
Grund der Beschwerde/Anfrage	
kurze Beschreibung des Problems	
Sofortmaßnahmen	
Wurden Sofortmaßnahmen eingeleitet?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: Wer hat die Sofortmaßnahmen eingeleitet?	
Wenn ja: Beschreibung der Sofortmaßnahme	
Wenn ja: War die Sofortmaßnahme erfolgreich? Ist der Beschwerdeführer mit der Lösung zufrieden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: Ist die bereits mit der Sofortmaßnahme die Beschwerde aus der Welt?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Vereinbarung mit dem Beschwerdeführer/Anfragenden	
Muss die Beschwerde/Anfrage für die weiter Bearbeitung an einen anderen Mitarbeiter übergeben werden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: An welchen Mitarbeiter?	
Datum, Unterschrift der/des SR, der die Beschwerde angenommen hat	
Lösung des Problems	
Welche Schritte wurden eingeleitet, um die Ursachen des Problems zu beseitigen?	
Bis wann kann das Problem beseitigt werden?	