



# 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.

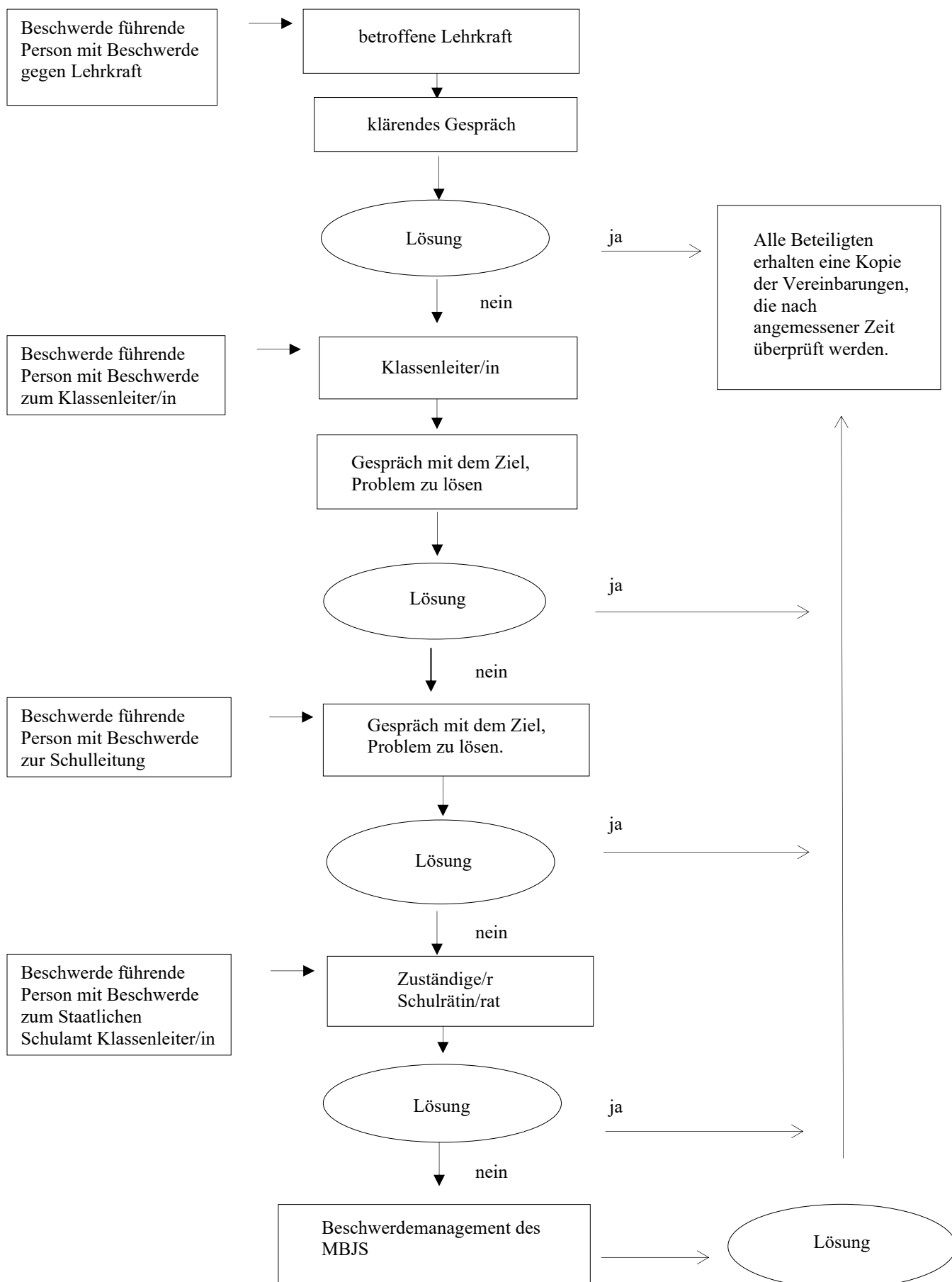
## Wichtig:

**Einhaltung der Instanzenwege !**



## Beschwerde gegen eine Lehrkraft

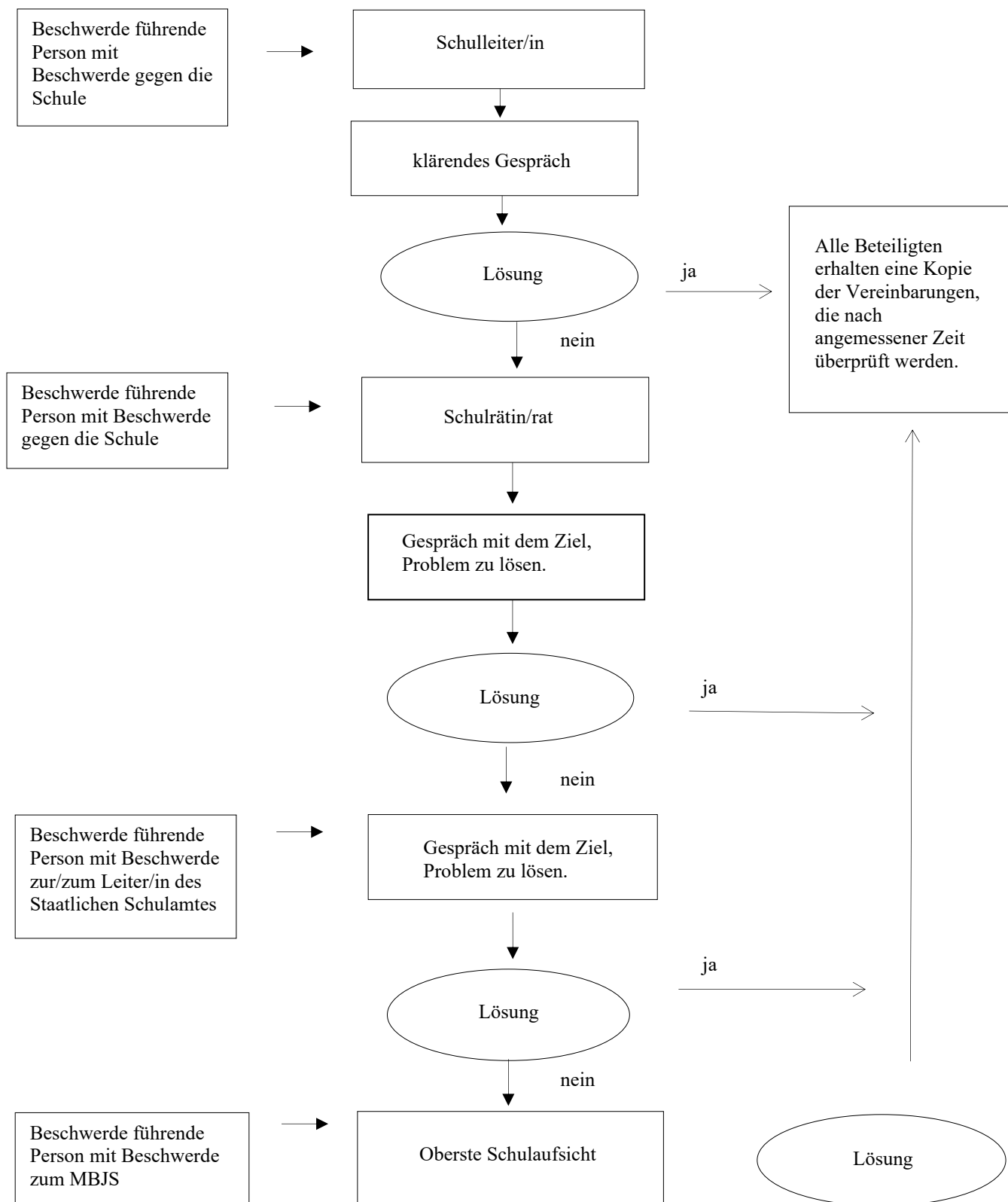
### Schema





## 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?	