Beschwerdemanagement

Kaufmännische Schule Schwäbisch Hall

kaufmännische schule schwäbisch**hall**

Motto: „Wir reden miteinander und nicht übereinander."

Grundsätze

Jede Beschwerde wird ernst genommen. Durch die Beschwerde können Qualitätsdefizite deutlich werden, indem die Schüler/innen, Eltern, Kooperationspartner/innen und Lehrkräfte kritische Themenbereiche ansprechen. Die Beschwerde wird grundsätzlich als Chance zu einer Verbesserung der Abläufe angesehen. Grundsätzlich gilt das Gebot der Vertraulichkeit. Im Einzelfall muss die Relevanz und Dringlichkeit (Klassifizierung) vom Beschwerdeführer/in eingeschätzt werden.

Ziele

- Positives Schulklima, gegenseitige Wertschätzung und vertrauensvolles Miteinander
- Stärken und Schwächen der Schule herausfinden
- Konflikte innerhalb der Schule konstruktiv lösen
- Minimierung der negativen Auswirkungen auf die direkte Umgebung, das Image und die Handlungsfähigkeit der Schule
- Vermeidung und Vorbeugung von Fehlern und deren Folgen

Vorgehensweise

Um unnötige Eskalationen zu vermeiden, sollten Beschwerden zunächst dort vorgebracht werden, wo sie entstanden sind. Danach wird eine systematische, zeitnahe und nachvollziehbare Bearbeitung sichergestellt. Die Reihenfolge der genannten Ansprechpartner ist in der Regel einzuhalten. Verbesserungsvorschläge oder „Wünsche an den Hausmeister" bitte über unser „Wo drückt der Schuh-Board" melden.

Schritt 1: Suche einer Lösung im Gespräch → *siehe folgende Seiten*

Schritt 2: Klassifizierung der Beschwerde in…

- A. Schwerwiegende Beschwerde mit (möglicher) rechtlicher Relevanz
- B. Beschwerde, die alltägliche Konflikte betrifft

Schritt 3: ggf. Ausfüllen des Beschwerdeformulars → *siehe Datei „2_Beschwerdeformular…"*

Schritt 4: Abgabe des Beschwerdeformulars an Ansprechpartner/in

Schritt 5: Rücksprache und Klärung mit den betroffenen Personen
Bearbeitung und Festlegung von Maßnahmen

Schritt 6: Rückmeldung an den/die Beschwerdeführer/in

Schritt 7: Umsetzung der Maßnahmen

Beschwerdemanagement

Kaufmännische Schule Schwäbisch Hall

kaufmännische schule schwäbisch**hall**

Beschwerdeweg bei alltäglichen Konflikten und Verbesserungsvorschlägen für Schülerinnen und Schüler, Eltern und Betriebe

Motto: „Wir reden miteinander und nicht übereinander."

Schritt 1

Beschwerde von Schüler/in / Eltern / Betrieb → Gespräch mit betroffener Person führen → Lösung wurde gefunden ✓

Schritt 2

Lösung wurde nicht gefunden → Gespräch mit Klassenlehrer/in oder Verbindungslehrer/in führen → Lösung wurde gefunden ✓

Schritt 3

Lösung wurde nicht gefunden → Gespräch mit Abteilungsleiter/in führen → Lösung wurde gefunden ✓

oder

Beschwerdeformular ausfüllen → In Briefkasten werfen und Rückmeldung abwarten → Lösung wurde gefunden ✓

Schritt 4

Lösung wurde nicht gefunden → Gespräch mit Schulleiter/in führen → Lösung wurde gefunden ✓

Schritt 5

Lösung wurde nicht gefunden → Beschwerde an Schulaufsicht richten

Stand 01.02.2023

Beschwerdemanagement

Kaufmännische Schule Schwäbisch Hall

kaufmännische schule schwäbisch**hall**

Beschwerdeweg bei alltäglichen Konflikten und Verbesserungsvorschlägen für Lehrerinnen und Lehrer

Motto: „Wir reden miteinander und nicht übereinander."

Schritt 1

Beschwerde von Lehrer/in → Gespräch mit betroffener Person führen → Lösung wurde gefunden ✓

Schritt 2

Lösung wurde nicht gefunden → Gespräch mit ÖPR oder BfC führen („offenes Ohr", keine Mediation) → Lösung wurde gefunden ✓

oder

Lösung wurde nicht gefunden → Gespräch mit Abteilungsleiter/in führen, ggf. auch mit Schulleiter/in → Lösung wurde gefunden ✓

Schritt 3

Lösung wurde nicht gefunden → Gespräch mit Schulleiter/in führen, auch im Rahmen der Mitarbeitergespräche → Lösung wurde gefunden ✓

Schritt 4

Lösung wurde nicht gefunden → Beschwerde an Schulaufsicht richten

Stand 01.02.2023