

Ziel:

Beschwerden von Schüler/-innen, Erziehungsberechtigten und schulischen Partnern werden aufgenommen, eingeordnet, bearbeitet und für die Qualitätsentwicklung genutzt. Qualitätsdefizite werden bearbeitet.

Verfahren:

„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“
(römisches Sprichwort)

Bei Verbesserungsvorschlägen oder Beschwerden wenden sich Schüler/-innen, Erziehungsberechtigte und schulische Partner **zuerst im direkten Kontakt an die betroffene Person** und suchen gemeinsam eine Lösung des Problems. Konnte das Problem nicht direkt gelöst werden, wenden sich die Beschwerdeführer an die nächst höhere Instanz (siehe Schaubild Beschwerdeverfahren)

Ist das Problem unabhängig von einer Person oder führte die direkte Kontaktaufnahme zu keiner befriedigenden Lösung, kann eine schriftliche Beschwerde eingereicht werden. Ein entsprechendes Beschwerdeformular ist in den Sekretariaten oder auf der Homepage der Schule erhältlich. Die Beschwerde kann über den Briefkasten vor dem Sekretariat oder per Post eingereicht werden.

Anonyme Beschwerden entsprechen nicht den Grundsätzen unseres Leitbildes und werden nicht berücksichtigt.

Eingehende Beschwerden werden von der Schulleitung gesichtet und nach folgenden Kategorien sortiert.

A) Rechtlich relevante Vorgänge:

- verbleiben zur Bearbeitung bei der Schulleitung
- werden gemäß den rechtlich vorgesehenen Verfahren und Regelungen bearbeitet
- werden in der Beschwerdestatistik erfasst

B) Vorgänge, die Prozesse der Trägerstelle betreffen (nur im AZAV-Bereich)

- werden an die gemeinsame Trägerstelle weitergeleitet und dort bearbeitet
- die gemeinsame Trägerstelle kommuniziert das Ergebnis mit der einreichenden Person
- werden bei der Trägerstelle erfasst

C) Vorgänge, die alltägliche Interaktionen zwischen Lehrkräften und Teilnehmenden betreffen

- werden an die zuständige Lehrkraft bzw. Klassenleitung abgegeben
- werden durch pädagogische Verfahren bearbeitet und mit den Beteiligten geklärt
- werden in der Beschwerdestatistik erfasst

D) Vorgänge, die einen Hinweis für die systematische Qualitätsentwicklung enthalten

- werden durch in der Koordinierungsgruppe bearbeitet
- Ergebnisse werden von der Schule an die Betroffenen kommuniziert
- werden ausgewertet und stellen Aufzeichnungen der Qualitätsdokumentation dar
- sind Gegenstand interner und externer Begutachtungen
- sind Gegenstand der Regelkommunikation
- werden in der Beschwerdestatistik erfasst

E) Beschwerden, die eine reine Unmutsäußerung darstellen

- werden von der Schule erklärend und ggf. befriedend beantwortet
- sind Gegenstand der Regelkommunikation, wenn thematische Häufungen auftreten
- werden in der Beschwerdestatistik erfasst

Schaubild Beschwerdeverfahren:

