

Regeln-Grundsätze

Das Beschwerdemanagement ist der zielorientierte Umgang mit Beschwerden. Es umfasst Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die die Berufliche Schule im Zusammenhang mit Beschwerden ergreift.

Beschwerden betreffen in unserem schulischen Bereich

- Entscheidungen und Kompetenzen von Lehrkräften im
 - unterrichtlichen
 - erzieherisch
 - kommunikativen Bereich
- organisatorische Abläufe der Verwaltung

Es gibt auch einfache Unmutsäußerungen, auf die wir als Lehrkräfte und Schulleitung reagieren müssen. Die Bearbeitung der Beschwerden muss dort beginnen, wo sie auftreten.

Handelt es sich bei der Beschwerde um ein Problem großer Tragweite (z. B. schwerwiegende Dienstverletzungen) so muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien für Aufklärung des Sachverhaltes zu sorgen.

Auf jeder Ebene sollen konfliktlösende Vereinbarungen getroffen werden. Diese sind schriftlich festzuhalten und allen Beteiligten ist eine Kopie auszureichen.

Für das Beschwerdemanagement gelten folgende Grundsätze der Kommunikation:

1. Sprechen mit den Betroffenen
2. Beim Vortragen der Beschwerde achten wir auf die Form.
3. Die Schulleitung nimmt zu den vorgetragenen Beschwerden zunächst keine inhaltliche oder wertende Stellung, sondern weist auf das an der Beruflichen Schule geltende Verfahren.
4. Die Schulleitung bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an

Beschwerdewege Schüler/-innen, Eltern, Partner

