



## **Prozessbeschreibung: Beschwerdemanagement**

Bereich: Schulorganisation / Qualitätsmanagement

Prozessverantwortlich: Schulleitung

Prozessbeteiligte: Lehrkräfte, Schüler/-innen, Eltern, Verwaltungspersonal, Ausbildungsbetriebe

### **1. Zweck und Ziel**

Das Beschwerdemanagement dient der systematischen Aufnahme, Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden. Ziel ist es:

- Anliegen von Schüler\*innen, Eltern, Lehrkräften und Kooperationspartnern ernst zu nehmen,
- Konflikte konstruktiv zu lösen,
- die Schulqualität kontinuierlich zu verbessern,
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

### **2. Geltungsbereich**

Das Verfahren gilt für alle schriftlichen und elektronischen Beschwerden, die im Zusammenhang mit dem schulischen Alltag, dem Unterricht, der Organisation und Kooperationen mit Betrieben entstehen.

### **3. Definition „Beschwerde“**

Eine Beschwerde ist jede schriftlich geäußerte Unzufriedenheit in Bezug auf schulische Abläufe, Entscheidungen, Verhaltensweisen oder Ergebnisse, die über eine einfache Unmutsäußerung hinausgeht. Voraussetzung ist, dass vorangegangene Lösungsversuche erfolglos geblieben sind.

### **4. Verantwortlichkeiten**

- Beschwerdeführende Person: Meldet die Beschwerde über die vorgesehenen Kanäle.
- Erstansprechpartner Sekretariat: Nimmt die Beschwerde entgegen, dokumentiert diese und leitet sie weiter.
- Schulleitung / Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB): Koordiniert den Bearbeitungsprozess, entscheidet über Maßnahmen, dokumentiert im QM-System.
- Beschwerdekommision (optional): Wird bei komplexen oder schwerwiegenden Beschwerden einbezogen.



## 5. Ablaufbeschreibung

### 5.1 Eingang der Beschwerde

- Beschwerden müssen schriftlich (E-Mail, Formular, Brief) eingehen.
- Ein Beschwerdeformular steht auf der Schulhomepage bzw. im Sekretariat zur Verfügung.

### 5.2 Erfassung und Dokumentation

- Jede Beschwerde wird in einem Beschwerderegister erfasst (Datum, Name, Anliegen, Kanal, zuständige Stelle).
- Anonyme Beschwerden werden aufgenommen, soweit eine Bearbeitung möglich ist.

### 5.3 Bearbeitung

- Die zuständige Stelle prüft die Beschwerde.
- Bei einfachen Anliegen: Direkte Klärung durch die zuständige Stelle.
- Bei komplexeren Beschwerden: Weiterleitung an die Schulleitung / QMB.
- Bei Konflikten zwischen Schüler\*innen und Lehrkräften: Einbindung von Klassenleitung, Schulsozialarbeit oder Schulleitung.

### 5.4 Rückmeldung

- Innerhalb von 5 Schultagen erfolgt eine erste Rückmeldung (Eingangsbestätigung, Info über Bearbeitungsschritte).
- Nach Abschluss: Schriftliche oder mündliche Rückmeldung an die beschwerdeführende Person.

### 5.5 Dokumentation und Abschluss

- Bearbeitungsverlauf und Ergebnis werden dokumentiert.
- Maßnahmen (z. B. Regelanpassungen, Schulinterne Fortbildungen) werden in den Qualitätsbericht aufgenommen.

## 6. Auswertung & Verbesserung

- Beschwerden werden mindestens einmal jährlich im Rahmen der QMB-Sitzung / Steuergruppe ausgewertet.
- Wiederkehrende Themen fließen in die Qualitätsentwicklung (z. B. in Schulprogramme, Fortbildungen, Prozesse).

## 7. Hilfsmittel und Vorlagen

- Beschwerdeformular
- Beschwerderegister (Excel / QM-Software)
- Leitfaden für Gesprächsführung im Beschwerdefall



## **8. Prozessdarstellung (Flussdiagramm – Kurzfassung)**

Beschwerdeeingang → Erfassung/Dokumentation → Bearbeitung durch zuständige Stelle → Entscheidung Schulleitung (falls erforderlich) → Rückmeldung → Abschluss & Dokumentation → Auswertung & Verbesserungsmaßnahmen

## **9. Wirksamkeitsprüfung**

- Jährliche Überprüfung der Bearbeitungszeit und Zufriedenheit der Beschwerdeführer.
- Evaluation über Schüler- und Elternbefragungen.