



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.