



## **Verfahrensweisung (VA) Beschwerdemanagement**

Geltungsbereich: SBBS Wirtschaft/Verwaltung „Dr. Eduard Amthor“

Version: 1.0

Datum: 05.11.2025

Verantwortlich: Schulleitung / QMB

### **1. Ziel**

Diese Verfahrensweisung stellt sicher, dass alle Beschwerden von Schüler/-innen, Eltern, Lehrkräften, Kooperationspartnern und externen Beteiligten systematisch, transparent und zeitnah bearbeitet werden. Ziel ist die zufriedene Klärung des Anliegens sowie die kontinuierliche Qualitätsverbesserung der Schule.

### **2. Anwendungsbereich**

Die VA gilt für alle Formen von Beschwerden, die den Unterricht, die schulische Organisation, das Verhalten von Mitarbeitenden oder die Zusammenarbeit mit externen Partnern betreffen.

### **3. Begriffe**

- Beschwerde: schriftlich geäußerte in Bezug auf Abläufe, Entscheidungen, Verhaltensweisen oder Ergebnisse, die über eine einfache Unmutsäußerung hinausgeht.
- Beschwerdeführer: Person, die die Beschwerde einreicht.
- Beschwerdebearbeiter: Zuständige/r Mitarbeiter\*in (Lehrkraft, Verwaltung, Schulleitung).

### **4. Verantwortlichkeiten**

- Beschwerdeführer: Meldet die Beschwerde über die vorgesehenen Kanäle.
- Mitarbeiter\*innen des Schulsekretariats: Nehmen Beschwerden entgegen, dokumentieren und leiten diese ggf. weiter.
- Schulleitung / QMB: Gesamtkoordination, Entscheidung über Maßnahmen, Abschlussdokumentation.
- Steuergruppe / QMB-Team: Jährliche Auswertung und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.

### **5. Ablauf der Beschwerdebearbeitung**

#### **5.1 Eingang der Beschwerde**

- Beschwerden können schriftlich oder per E-Mail eingereicht werden.
- Anonyme Beschwerden werden bearbeitet, soweit dies möglich ist.
- Ein standardisiertes Beschwerdeformular ist auf der Schulhomepage und im Sekretariat verfügbar.



## 5.2 Erfassung

- Jede Beschwerde wird durch die Mitarbeiter des Sekretariats im Posteingangsbuch erfasst und an die Schulleitung weitergeleitet
- Jede Beschwerde wird durch den Erstansprechpartner im Beschwerderegister erfasst (Datum, Name, Thema, Kanal).

## 5.3 Bearbeitung

- Einfache Beschwerden: Direkte Klärung durch die zuständige Stelle (z. B. Fachlehrer).
- Komplexe Beschwerden: Weiterleitung an Schulleitung / QMB.
- Falls notwendig: Einbindung der Schulsozialarbeit oder einer Beschwerdekommision.

## 5.4 Rückmeldung

- Innerhalb von 5 Schultagen: Eingangsbestätigung an Beschwerdeführer.
- Nach Abschluss: Schriftliche oder mündliche Rückmeldung über Ergebnisse und ggf. Maßnahmen.

## 5.5 Abschluss

- Dokumentation der Beschwerde, des Bearbeitungsverlaufs und des Ergebnisses im Beschwerderegister.
- Archivierung in der QM-Ablage (digital/analog).

## 6. Hilfsmittel

- Beschwerdeformular (FB-BM-01)
- Beschwerderegister (VA-BM-02)
- Leitfaden „Gesprächsführung im Beschwerdefall“

## 7. Nachverfolgung & Auswertung

- Das Beschwerderegister wird mindestens einmal jährlich durch die Schulleitung/QMB ausgewertet.
- Ergebnisse werden in die Steuergruppe / Qualitätskonferenz eingebracht.
- Bei Häufungen bestimmter Themen werden Maßnahmen zur Schulentwicklung abgeleitet (z. B. Fortbildungen, Anpassung von Regeln).

## 8. Wirksamkeitsprüfung

- Prüfung der Bearbeitungszeiten und Rückmeldungen im Rahmen der jährlichen QM-Auswertung.
- Einbindung von Rückmeldungen aus Schüler- und Elternbefragungen.