



Verfahrensanweisung (VA) Beschwerdemanagement

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

Version: 1.0

Datum: 05.11.2025

Verantwortlich: Schulleitung / QMB

1. Ziel

Diese Verfahrensanweisung 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 Beschwerdekommission.

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.