

Verbesserungs- und Beschwerdemanagement

Steinbeisschule Stuttgart

Bautechnik

Medien

Umwelttechnik

Inhalt

1. Vorwort.....	2
2. Ziele.....	2
3. Begriffe.....	3
Beschwerde.....	3
Feedback vs. Beschwerde.....	3
Formalrechtliche Beschwerde.....	3
Beschwerdeausschuss.....	3
4. Grafische Prozessdarstellung.....	4
5. Aufgaben und Merkmale der Prozessakteure/zu verwendende Dokumente.....	5
Beschwerdeführer/In.....	5
Sekretariat.....	5
Beschwerdeausschuss.....	5
Fachlehrer/In.....	5
Klassenlehrer/In.....	5
Fachabteilungsleitung und Schulleitung.....	6
6. Verbundene Prozesse.....	6
7. Evaluation des Beschwerdemanagements.....	6
8. Formulare.....	6

1. Vorwort

Im Leitbild der Steinbeisschule ist unter Punkt 4.1 Zufriedenheit der Leistungsempfänger folgender Leitsatz formuliert:

„Die Zufriedenheit der Schülerinnen und Schüler und der dualen Partner wird mit angemessenen Verfahren reflektiert.“

Neben den eingeführten Verfahren, Zufriedenheit aktiv zu erfragen, ist es uns ein ebenso wichtiges Anliegen, unser Klientel aufzufordern, uns aktiv zu beurteilen.

Unsere Institution ist nicht nur für Lob, sondern vor allem für Kritik empfänglich. Um unsere Qualität zu steigern, sind wir ganz besonders gegenüber Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden aufgeschlossen.

Wir sind der Meinung, dass die Artikulation von Unzufriedenheit, Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden zum Schulalltag gehört und fordern alle am Schulleben Beteiligten (Schüler/Innen, Eltern, Betriebe und Partner) dazu auf, uns ihr Anliegen diesbezüglich mitzuteilen.

Das nachfolgend beschriebene **Verbesserungs- und Beschwerdemanagement** soll ausdrücklich zur Äußerung von Beschwerden ermutigen und ein einheitliches effizientes Verfahren der Beschwerdebearbeitung ermöglichen.

2. Ziele

Das Verfahren des **Verbesserungs- und Beschwerdemanagements** ist allen an der Schule Beteiligten bekannt.

Die Äußerung von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden soll für alle an der Schule Beteiligten möglich sein.

Beschwerdeführer/Innen werden nicht benachteiligt. Beschwerden können innerhalb des Verfahrens anonym verfasst werden.

Die Steinbeisschule will Verbesserungsvorschläge und Beschwerden zeitnah und professionell bearbeiten. Beschwerdeführer/Innen werden vom zentralen Beschwerdeausschuss über das Ergebnis informiert.

Die Steinbeisschule erstellt aufgrund der bearbeiteten Beschwerden eine Beschwerdedokumentation. Die anonymisierte Beschwerdedokumentation ist Grundlage der Selbstevaluation des Beschwerdemanagements.

3. Begriffe

Beschwerde

Eine Beschwerde ist die Äußerung einer Unzufriedenheit von Schüler/Innen, Eltern, Betrieben, weiterer Partner der Schule und der Lehrkräfte. Unzufriedenheit kann z.B. über die schulische Ausstattung, schulische Maßnahmen, Lehrer- oder Verwaltungspersonen sein.

Feedback vs. Beschwerde

Beim Feedback, und ebenso bei einer Beschwerde oder einem Verbesserungsvorschlag, erhält die Schule eine Rückmeldung über den Grad der Zufriedenheit/Unzufriedenheit und Änderungswünschen von Schülern, Eltern, Betrieben oder weiterer schulischer Partner. Beim Feedback wird diese Rückmeldung von einem Feedbacknehmer initiiert, entgegengenommen und ausgewertet. Eine Rückmeldung an den oder die Feedbackgeber muss aber nicht zwangsläufig erfolgen.

Eine Beschwerde hingegen wird vom Beschwerdeführer initiiert und verlangt eine Behandlung durch die Beschwerdestelle.

Es kann davon ausgegangen werden, dass durch die an der Steinbeisschule eingeführte Feedbackkultur mit regelmäßig stattfindenden Rückmeldeaufforderungen die Anzahl der Beschwerden gering gehalten werden kann.

Formalrechtliche Beschwerde

Eine Beschwerde nach diesem Prozess gilt nicht als Beschwerde im formalrechtlichen Sinn. Das Recht der Beteiligten auf den Rechtsweg bleibt davon unberührt.

Beschwerdeausschuss

Der Beschwerdeausschuss besteht aus drei Personen (Kollegen/Kolleginnen) der Lehrerschaft und einem Stellvertreter/einer Stellvertreterin.

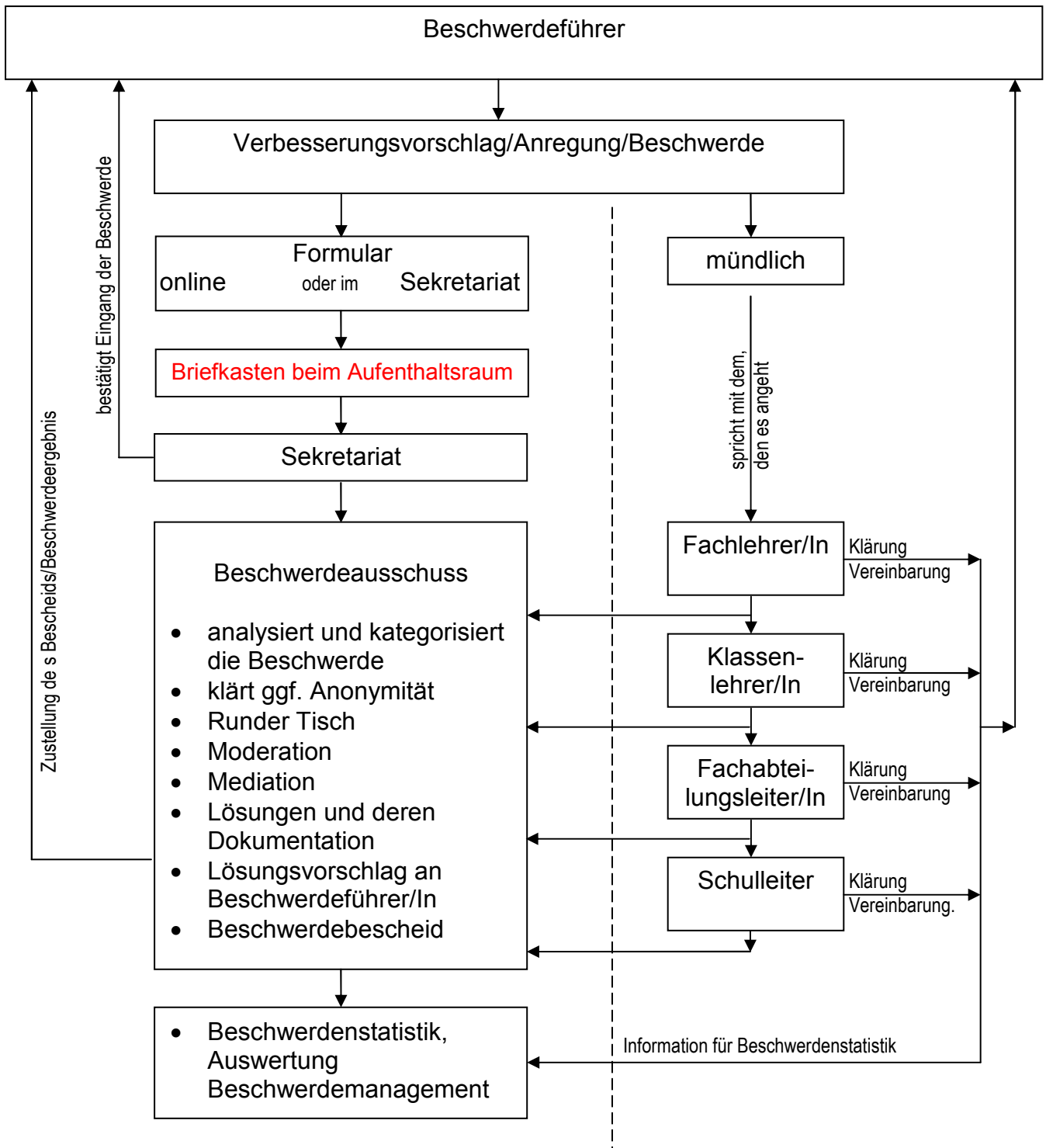
Der Beschwerdeausschuss wird auf die Dauer von 3 Jahren von der GLK gewählt.

Die für Selbstevaluationen benötigten Daten zur Beschwerdestatistik werden vom Beschwerdeausschuss diskret und unter Wahrung der Anonymität zusammengefasst.

Der Ausschuss verpflichtet sich zur Verschwiegenheit gegenüber nicht unmittelbar am Beschwerdeakt Beteiligten.

4. Grafische Prozessdarstellung

Verbesserungs- und Beschwerdemanagement



5. Aufgaben und Merkmale der Prozessakteure/zu verwendende Dokumente

Beschwerdeführer

- wendet sich direkt an den, den es angeht
- stellt das Beschwerdeformular ausgefüllt dem Sekretariat zu, entweder in den Beschwerdebrieffkasten beim Sekretariat, oder per Post, oder mittels Onlinebeschwerde
- erhält Eingangsbestätigung der Beschwerde vom Sekretariat
- erhält vom Beschwerdeausschuss einen Bescheid über das Ergebnis

Sekretariat

- nimmt Beschwerde entgegen (Post, Papierform, E-Mail), Eingangsstempel
- bestätigt formlos den Eingang der Beschwerde (per Post, E-Mail)
- leitet Beschwerde an Beschwerdeausschuss weiter

Beschwerdeausschuss

- analysiert und kategorisiert die Beschwerde
- klärt ggf. Anonymität
- organisiert runden Tisch
- moderiert
- leistet Lösungsbeitrag durch Mediation
- dokumentiert Lösungsvorschlag/ Stellungnahme
- sendet Lösungsvorschlag/ Stellungnahme an Beschwerdeführer (Beschwerdebescheid)
- bespricht ggf. mit dem Beschwerdeführer den Lösungsvorschlag/ die Stellungnahme
- erstellt Beschwerdenstatistik, wertet das Beschwerdemanagement aus

Fachlehrer/In

- weist nach Bedarf auf Beschwerdemanagement hin
- klärt, auf Wunsch des Beschwerdeführers, vorgebrachte Beschwerde direkt
- vermittelt gegebenenfalls an den Beschwerdeausschuss
- gibt Beschwerde an Beschwerdeausschuss zur Statistikerstellung weiter

Klassenlehrer/In

- weist zu Beginn des Schuljahres auf das Beschwerdemanagement und die Bedeutung für unserer Schule hin
- weist auf das Beschwerdeformular und die grafische Prozessbeschreibung hin
- weist die Teilnehmer nach Bedarf im laufenden Schuljahr auf die Beschwerdemöglichkeit hin
- klärt, auf Wunsch des Beschwerdeführers, vorgebrachte Beschwerde direkt
- vermittelt gegebenenfalls an den Beschwerdeausschuss
- gibt Beschwerde an Beschwerdeausschuss zur Statistikerstellung weiter

Fachabteilungsleitung und Schulleitung

- weist nach Bedarf auf Beschwerdemanagement hin
- vermittelt gegebenenfalls an den Beschwerdeausschuss
- klärt, auf Wunsch des Beschwerdeführers, über Fach- und Klassenlehrer/In weitergeleitete Beschwerde direkt
- leitet Beschwerdegegenstand nach Klärung und Lösung an Beschwerdeausschuss weiter (Beschwerdestatistik)

6. Verbundene Prozesse

Infoveranstaltungen/Klassenpflegschaft

Empfang der Klassen/Einschulung/Information am Schuljahresbeginn

Selbstevaluation

7. Evaluation des Beschwerdemanagements

Erfolgt über Statistik

8. Formulare

Beschwerdeformular Papierform oder online (Beschwerdeführer/In)

Beschwerdeerfassung für Statistik (Kollegium)

Beschwerdebescheid als formloser Brief (Beschwerdeausschuss)