

Beschwerdenmanagement

Zweck

Dieser Leitfaden regelt den Umgang mit Beschwerden an der Schule Erzbachtal.

Grundlagen

- Orientierungsmodell Q2E - Qualität durch Evaluation und Entwicklung - nach Norbert Landwehr und Peter Steiner
- Konzept Qualitätsmanagement der Schule Erzbachtal

Ziele

Die Regelung des Umgangs mit Beschwerden verfolgt folgende Ziele:

- Die Ansprechpersonen für Beschwerden sind definiert.
- Alle am Schulbetrieb teilhabenden Personen fühlen sich ernst genommen.
- Kritik dient als Ressource für Lern- und Anpassungsprozesse.
- Die persönliche Integrität aller am Schulbetrieb beteiligten Personen wird gewahrt.

Vorgehen bei Beschwerden

Grundsätzlich sollen Beschwerden direkt an die betroffene Person oder Stelle herangetragen, mit dieser besprochen und mit ihr eine Lösung gesucht werden. Erst wenn die Beschwerde sich nach diesem Versuch nicht erledigt hat, kann die nächste für diesen Fall vorgesehene Beschwerdeinstanz kontaktiert werden (siehe Grafik).

Beschwerde von		über...		Ansprechperson
Lehrperson Schüler-/in Elternteil	⊗	Schüler-/in	→	Klassenlehrperson
Klassenlehrperson	⊗	Schüler-/in	→	Stufenleitung
Lehrperson	⊗	Elternteil	→	Stufenleitung
Schüler-/in	⊗	Elternteil	→	Schulsozialarbeit
Elternteil	⊗	Elternteil	→	(Schule nicht zuständig)
Allen Beteiligten	⊗	Lehrperson	→	Stufenleitung (Schüler-/in via Eltern)
Allen Beteiligten	⊗	Stufenleitung	→	Gesamtschulleitung
Allen Beteiligten	⊗	Stabstellen	→	Gesamtschulleitung
Allen Beteiligten	⊗	Gesamtschulleitung	→	Schulvorstand

Die zuständige Beschwerdeinstanz leitet stets folgende Schritte ein:

1. Entgegennahme und Protokollierung der Beschwerde
2. Stellungnahme
3. Lösungsversuch unter Wahrung der Interessen und persönliche Integrität aller Beteiligten

Gelangen Beschwerden an eine nicht dafür zuständige Person, verweist diese die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer umgehend an die richtige Stelle.

Dieser Leitfaden wurde am 12.12.2024 von der Schulleitungskonferenz in Kraft gesetzt und wird 2030 erneut evaluiert.