

Konzept zum Beschwerdemanagement am Gymnasium Rhauferhn

Ausgangslage:

Die Schule hat mittlerweile eine Größenordnung erreicht, die zusätzlich zum informellen Beschwerdeweg einen formalen Beschwerdeweg erfordert.

Zielsetzung:

Der informelle Beschwerdeweg soll als „Politik der offenen Tür“ beibehalten werden. Zusätzlich soll ein formaler etabliert werden.

Bezug:

Qualitätsmerkmale 1.3, 3.1.1, 3.3.1, 4.1.5 und 4.2.1 des Orientierungsrahmens Schulqualität

Maßnahmen:

1. Die „Politik der offenen Tür“ wird fortgesetzt. Das bedeutet, dass jede/r, die/der Verantwortung in der Schule trägt, sich bemüht, bei Problemen persönlich ansprechbar zu sein.
2. Der formale Beschwerdeweg beinhaltet die Schriftform. Um Barrierefreiheit zu sichern, können Beschwerden auch im Schulsekretariat mündlich vorgetragen werden; sie werden dann dort schriftlich fixiert.
3. Die Beschwerde wird von dort aus an die zuständige Instanz weitergeleitet.
4. Die zuständige Instanz gibt innerhalb von 14 Tagen eine Rückmeldung an das Sekretariat, um eine Erledigung zu gewährleisten.
5. Das Sekretariat gibt eine Rückmeldung an den/die Beschwerdeführer/in.
6. Der Beschwerdeweg wird in einem Schulwegweiser der Eltern auf der Schulhomepage veröffentlicht.

Evaluation:

Alle an der Schule Beteiligten werden regelmäßig nach ihrer Zufriedenheit mit der Umsetzung der oben beschriebenen Zielsetzung befragt.

Stand: Januar 2014