

Handlungsleitlinie Umgang mit Beschwerden

1. Gegenstand

Gegenstand dieser HLL ist der Umgang mit Beschwerden.

2. Sinn, Zweck, Ziele

Diese Verfahrensbeschreibung soll dazu beitragen,

- dass die Bedürfnisse der Zielgruppen der Freien Waldorfschule Saar-Hunsrück in möglichst hohem Maße erfüllt werden;
- Unzufriedenheiten möglichst frühzeitig erkannt, und Mängel ggf. zeitnah und wirksam behoben werden.

3. Grundsätze, Werte, Prinzipien

Beschwerden werden als Chancen angesehen, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und umzusetzen.

Die Schulleitungsgremien benennen zwei Personen als Beschwerdebeauftragte, die für die wirksame Umsetzung des Beschwerdemanagements verantwortlich sind.

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, Beschwerden, von denen er Kunde erhält, zu dokumentieren (Formular Verbesserungsvorschläge s. HLL Kontinuierliche Verbesserung) und an die Beschwerdebeauftragten weiterzuleiten.

Die Schule setzt periodisch Verfahren ein, um proaktiv Kenntnisse bzgl. der Erwartungen und der Zufriedenheit externer Zielgruppen zu erhalten, und diese in die Planungsprozesse der Schule einfließen zu lassen.

Beschwerdestellern wird umgehend der Eingang und die Behandlung der Beschwerde rückgemeldet. Die Beschwerde wird zeitnah hinsichtlich ihrer Relevanz bewertet und ggf. Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet und auf ihre Wirksamkeit geprüft. Die eingeleitete Verbesserungsmaßnahme - oder der Entschluss eine Beschwerde als unbegründet zurückzuweisen - werden dem Beschwerdesteller rückgemeldet.

4. Verfahren

Hauptzielgruppen des Beschwerdemanagement sind Eltern, Schüler, Mitarbeiter und Anwohner. Die Beschwerdebeauftragten sind verantwortlich dafür, dass diesen Zielgruppen die Verfahren für eine Beschwerdeführung in geeigneter Form bekannt gemacht werden. Probleme im schulischen Zusammenleben sollen zunächst zwischen den unmittelbar Betroffenen gelöst werden. Wo dies nicht möglich ist, stehen den Mitgliedern der genannten Zielgruppen die folgenden Verfahren den zur Beschwerdeführung offen:

4.1. Die Beschwerde-Hotline

Beschwerdeführer können ihre Beschwerde auf eine Mailbox sprechen. Diese wird täglich abgehört und der Eingang der Beschwerde durch sofortigen Rückruf bestätigt. Die Beschwerde wird dokumentiert (Formular Verbesserungsvorschläge) und an das zuständige Gremium und die Beschwerdebeauftragten weitergegeben.

Erstellt von:	KOK	Entwurf 2012-03-25
In Kraft ab:	28.03.2012	
Letzte Änderung:		

4.2. Formular Verbesserungsvorschläge

Unter Verwendung des Formulars Verbesserungsvorschläge (s. HLL kontinuierliche Verbesserung) können Beschwerden durch alle Zielgruppenmitglieder schriftlich eingegeben werden. Die Formulare können in einem Briefkasten im Foyer der Schule eingeworfen werden. Der Briefkasten wird wöchentlich durch einen der Beschwerdebeauftragten geleert. Die Beschwerdebeauftragten bestätigen unmittelbar nach Erhalt den Eingang der Beschwerde und leiten sie an das verantwortliche Gremium weiter.

4.3. Vertrauenskreis

Bei Problemen oder Konflikten mit anderen Mitgliedern der Schulgemeinschaft, kann der Vertrauenskreis angerufen werden (s. Mandatsbeschreibung Vertrauenskreis). Dieser berichtet bei gegebenem Anlass, mindestens jedoch jährlich anlässlich der Managementbewertung den Schulleitungsgremien.

4.4. Befragungen

Über diese Möglichkeiten der individuellen Beschwerdeführung hinaus führt die Schule periodisch (Orientierungswert: alle drei Jahre oder bei konkretem Bedarf) Befragungen hinsichtlich der Zufriedenheit der genannten Zielgruppen durch. Diese werden ausgewertet und ggf. Verbesserungsmaßnahmen geplant, umgesetzt und auf ihre Wirksamkeit geprüft.

5. Evaluations- und Rückblicksfragen

- Sind die Verfahren zum Umgang mit Beschwerden angemessen und wirksam?
- Wie wurden im Rückblickszeitraum die verschiedenen Verfahren genutzt?
- Ist die Dokumentation der Beschwerden vollständig?
- Erfolgt zeitnahe Rückmeldungen gemäß dieser HLL?
- Wo gab es Verzögerungen und warum?
- Wurden die Beschwerden in allen Fällen angemessen verfolgt und Verbesserungsmaßnahmen wirksam umgesetzt?
- Wo sind Prozesse ggf. nicht zu Ende geführt worden und warum?
- Wurde das Beschwerdemanagement in Vorbereitung der Managementbewertung evaluiert und ein zusammenfassender Bericht mit Verbesserungsvorschlägen in die Managementbewertung eingebracht?

6. Dokumentationshinweise

Dokumente

Mandatsbeschreibung Vertrauenskreis

HLL Kontinuierliche Verbesserung

Aufzeichnungen

Dokumentation Beschwerdeline

Formulare Verbesserungsvorschläge

Protokolle Vertrauenskreis

Berichte Vertrauenskreis

Erstellt von:	KOK	Entwurf 2012-03-25
In Kraft ab:	28.03.2012	
Letzte Änderung:		

7. Schlussbestimmungen

Diese HLL wurde vom Koordinatorenkreis verabschiedet und am 03.03.2011 von der Schulführung in Kraft gesetzt.

Sie wird jährlich im Rahmen des internen Audits überprüft und ggf. weiterentwickelt.

Erstellt von:	KOK	Entwurf 2012-03-25
In Kraft ab:	28.03.2012	
Letzte Änderung:		