



Beschwerdemanagement Internat GKD

Definition der Beschwerde

Unter Beschwerde wird eine schriftliche oder mündliche Unzufriedenheitsäußerung verstanden, die von Seiten der Internatsbeteiligten vorgebracht und an die zuständige Person oder Instanz des Internats GKD gerichtet sind. Der Begriff Beschwerde wird hier nicht als juristischer Begriff gebraucht.

Ziele des Beschwerdemanagements

- Zufriedenheit aller Beteiligten (Schüler/innen, Eltern, Präfekten, Internatsleitung) verbessern
- Ursachen von Beschwerden ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken des Internats erkennen
- Bedürfnisse von Schüler/innen, Eltern, Präfekten erfassen

Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Internatsalltag beteiligten Personen eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss die Beschwerde den direkt Beteiligten vorgetragen werden. Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, ist die Beschwerde in schriftlicher Form weiter an die nächsthöhere Instanz zu richten.

Beschwerdeverfahren

Beschwerde-Annahme

Die Beschwerde wird in der Regel persönlich, telefonisch oder schriftlich direkt an die betreffende Person oder Instanz vorgetragen.

Gelangt die Beschwerde nicht an die zuständige Instanz, so sind die Beschwerdeführer mit ihrer Beschwerde an die entsprechende Instanz weiter zu verweisen.

Beschwerde-Erfassung

Wenn Schriftlichkeit erwünscht ist, wird die Beschwerde in allen Fällen mit dem Beschwerdeformular protokolliert.

Beschwerde bearbeiten

Die Bearbeitung der Beschwerde wird dort behandelt, wo die Beschwerden auftreten. Sie wird bei Bedarf schnellst möglich behandelt. Dem Internat ist es ein grundsätzliches Anliegen, anfallende Probleme und schwierige Situationen möglichst niederschwellig anzugehen und nach Möglichkeit in der entsprechenden Stufe zu lösen. Für alle Beschwerden steht der Instanzenweg offen, der einzuhalten ist.



Interventionen

Auf allen Stufen sind Vereinbarungen anzustreben. Diese Vereinbarungen sollen nach angemessener Zeit überprüft werden.

In allen Fällen gilt die Internatsordnung. Die Internatsleitung wird unmittelbar eingreifen, den Sachverhalt aufklären, wenn nötig das Ergebnis dokumentieren und entsprechende weitere Schritte einleiten.

Auswertung

Das Verfahren wird nach Behandlung und Abschluss nach Bedarf evaluiert.

Grenzen des Beschwerdemanagements

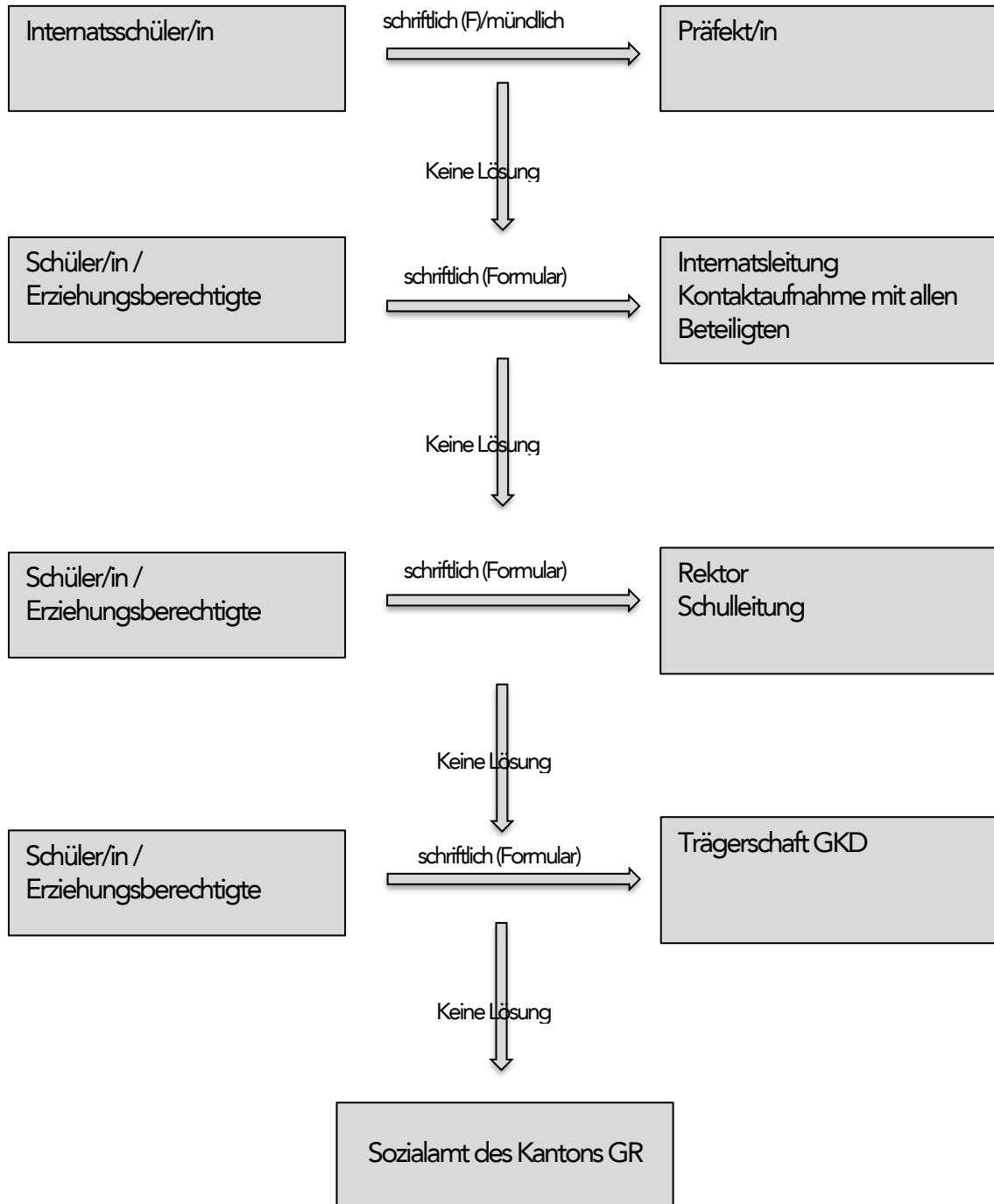
Anordnungen der Internatsleitung oder der Schulleitung, welche vor allem organisatorischer Natur sind, können nicht angefochten werden.

Organisatorische Anordnungen regeln kein Rechtsverhältnis, sondern ordnen im engeren und weiteren Sinn den Verwaltungsbetrieb. Zwar können solche Anordnungen von Beteiligten als Nachteil empfunden werden, dies vermag aber an ihrer Rechtsnatur nichts zu ändern.



Instanzweg Beschwerdewesen Internat GKD

Für alle Beschwerden ist, wenn immer möglich, folgender Instanzweg einzuhalten:





Kategorien von Beschwerde-Vorgängen

Eingehende schriftliche Beschwerden werden **von der Internatsleitung** gesichtet und nach folgenden Kategorien sortiert:

A) Rechtlich relevante Vorgänge

- verbleiben zur Bearbeitung bei der Internatsleitung
- werden gemäß den rechtlich vorgesehenen Verfahren und Regelungen bearbeitet
- werden in der Beschwerdestatistik erfasst

B) Vorgänge, die alltägliche Interaktionen zwischen Präfekten und Internatsschülerinnen/-schülern betreffen

- werden an den zuständigen Präfekten und Bezugspräfekten abgegeben
- werden durch pädagogische Verfahren bearbeitet und mit den Beteiligten geklärt
- werden in der Beschwerdestatistik erfasst

C) Vorgänge, die einen Hinweis für das systematische Qualitätsmanagement enthalten

- Ergebnisse werden an die Betroffenen kommuniziert
- werden ausgewertet und stellen Aufzeichnungen der Qualitätsdokumentation dar
- sind Gegenstand interner und externer Begutachtungen
- sind Gegenstand der Regelkommunikation der Schulleitung über das Qualitätsmanagement
- werden in der Beschwerdestatistik erfasst