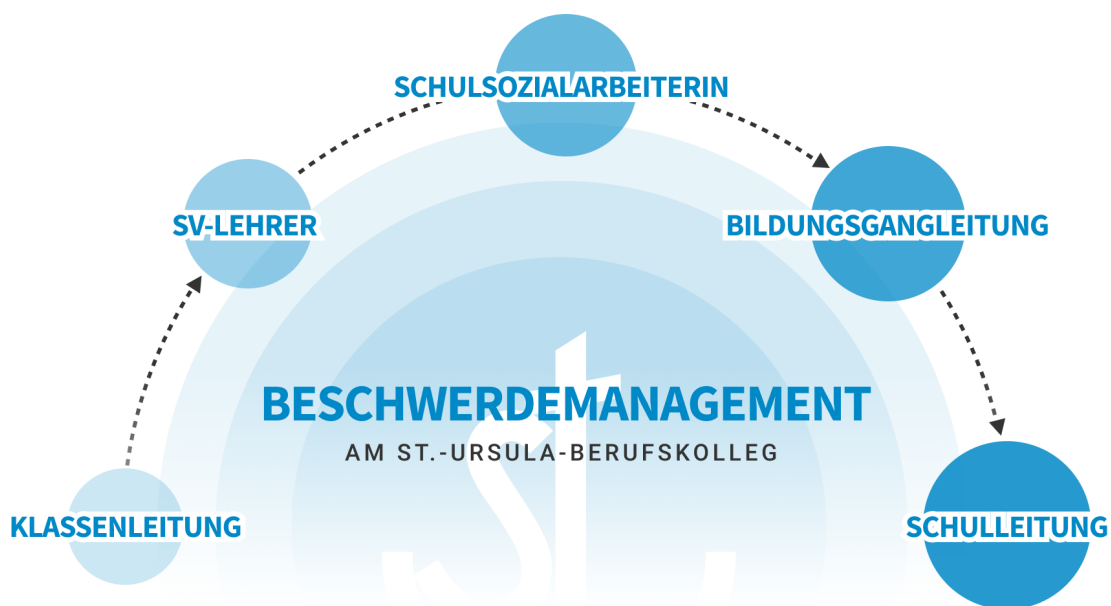


# BESCHWERDEMANAGEMENT AM ST.-URSULA-BERUFSKOLLEG

Das St.-Ursula-Berufskolleg pflegt eine Kultur des offenen Austauschs auf allen Ebenen. Dementsprechend wird eine Beschwerde als eine konstruktive Rückmeldung verstanden, die hilft die Schul- und Qualitätsprozesse ständig zu hinterfragen und zu verbessern.

In Sinne eines wertschätzenden Miteinanders hat dabei ein sachliches, konstruktives und transparentes Beschwerdemanagement höchste Priorität für alle Parteien. An erster Stelle einer jeden Beschwerde steht immer das direkte Gespräch zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen mit dem Ziel der Problemlösung. Sollte dieser Schritt erfolglos bleiben, greifen Unterstützungshilfen in folgender Reihenfolge:



Finden Gespräche auf einer dieser Ebenen statt, so werden Vereinbarungen aller Beteiligten schriftlich festgehalten und in gemeinsam festgelegten Abständen geprüft.

Handelt es sich bei einer Beschwerde um eine schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, greift die Schulleitung unmittelbar ein, um unter Einbeziehung aller Parteien für die Aufklärung des Sachverhalts zu sorgen.