

QM SBKG Berlin	Titel: Liste mit Betrieben der SBKG	Freigegeben: Rita Krioukov
Datum: 14.05.14 Zeit: 15:16:12	Version 1	Seite 1 von 1

Beschwerdemanagement

Alle angesprochenen Probleme werden schriftlich in Gesprächsnotizen oder Fehlerlenkungsnotizen festgehalten, zusammen gefasst und Ausgewertet. Alle Dokumentationen zum Thema Beschwerden werden in einem dem Ordner "Fehlerlenkung" in der Kunstschule gelagert, dieser enthält auch alle Notizen und Zwischenergebnisse.

Folgende Möglichkeiten für Beschwerden und Kritik können an unserer Schule in Anspruch genommen werden:

- Für anonyme Beschwerden haben wir einen Kummerkasten, aber auch unsere Evaluationsbögen haben ein freies Textfeld in dem die Beschwerden anonym an die Schulleitung getragen werden können.

- Für direkte Gespräche stellen wir einen Vertrauenslehrer zur Verfügung, der einmal im Semester bestimmt wird.

In der Semester Besprechung ist es für die Schüler auch möglich sich direkt an die Schulleitung zu wenden, um wichtige Probleme im Gespräch direkt anzusprechen und wenn möglich auch auf der Stelle zu lösen oder im Gespräch mit der Schulleitung gemeinsam Lösungsansätze zu erarbeiten.

Probleme die während des Semesters direkt an Dozenten getragen wurden, werden zusammen mit anderen kleineren Problemen gemeinsam beim Dozenten- Treff besprochen und abgearbeitet. Dringliche Probleme haben sofort Priorität und werden spätestens 3 Tage nach Eingang ausgewertet und es wird sofort nach schnell greifenden Lösungsmöglichkeiten gesucht.