

Verbesserungs-/Beschwerdemanagement an der it.schule stuttgart

Grundsätze

Die Artikulation von Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden gehört zum Schulalltag. Durch ein geregeltes Verfahren werden Unzufriedenheitsäußerungen stimuliert und kanalisiert. Die Verbesserungsvorschläge/Beschwerden werden nach definierten Schritten und mit eindeutigen Zuständigkeiten bearbeitet und dokumentiert (schulinterner Prozess). Die/der BeschwerdeführerIn wird nicht diskriminiert. Verbesserungsvorschläge/Beschwerden werden grundsätzlich mit einer Mitteilung an die/den Beschwerdeführenden abgeschlossen.

Das Verbesserungs-/Beschwerdemanagement der it.schule dient der Verbesserung des Schulklimas für die am Schulleben beteiligten SchülerInnen, Eltern und Betriebe.

Störungen sollen verringert, die Zufriedenheit von allen Beteiligten gesteigert, das Schulklima verbessert und dadurch das Lernen und Lehren erleichtert werden.

Die systematische Bearbeitung der Beschwerden nach einem geregelten Verfahren ermöglicht zusätzlich eine Aufarbeitung und Auswertung. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse dienen dem internen Qualitätsentwicklungsprozess der it.schule als Ausgangspunkt für strukturelle Verbesserungen.

Das Verbesserungs-/Beschwerdemanagement ist getragen von folgenden Leitgedanken:

- **Das Formulieren von Verbesserungsvorschlägen oder Beschwerden steht allen SchülerInnen, Eltern und Betrieben der it.schule stuttgart offen.¹**
- **Es ist das erklärte Ziel der it.schule stuttgart, interne und externe Verbesserungsvorschläge oder Beschwerden von SchülerInnen, Eltern und Betrieben zeitnah und professionell vor Ort zu bearbeiten und zu klären.**
- **Verbesserungsvorschläge bzw. Beschwerden sind mit dem Papier-Formular (auch erhältlich auf der Homepage der it.schule) oder über das Online-Formular zu stellen. Das Papierformular ist in den dafür vorgesehenen Briefkasten (im Eingangsbereich des Sekretariats der it.schule) einzuwerfen.**
- **Zentrale Stelle für die Erfassung und Steuerung von Beschwerden ist der zuständige Beschwerdeausschuss der it.schule stuttgart. Er entscheidet nach Anlass, wer für die Bearbeitung des Verbesserungsvorschlags / der Beschwerde zuständig ist. (z.B. Fachlehrer, Klassenteam, Abteilung, Schulleitung etc.)**
- **Berechtigte Verbesserungsvorschläge bzw. Beschwerden fördern die Schulentwicklung: Verbesserungsbereiche werden erkannt und benannt und können systematisch bearbeitet werden.**

¹Sonstige Gruppen der it.schule stuttgart (z.B. Nachbarn, SVA, Regierungspräsidium, etc.) richten die Beschwerden direkt an die Schulleitung. Diese Beschwerden werden dann ausschließlich von der Schulleitung bearbeitet. Der Beschwerdeweg im Rahmen des Schulgesetzes besteht ungeachtet des vorliegenden Beschwerdeverfahrens der it.schule stuttgart.