



## Umgang mit Qualitätsdefiziten: Beschwerdemanagement



### Was wurde bisher unternommen?

---

---

---

---

---

Hinweis: Eine Beschwerde wird erst dann behandelt, wenn zuvor ein moderiertes Gespräch mit der betroffenen Person geführt wurde. Sonst wird auf die Beschwerde nicht eingegangen und zurückgewiesen.

### Welches sind Ihre Lösungsansätze und Ziele?

---

---

---

---

---

4

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

### → Durch die Schulleitung/den Vorstand Schule auszufüllen

|                                                             |  |
|-------------------------------------------------------------|--|
| Datum Erstgespräch mit der/den entsprechenden Lehrperson/en |  |
| Datum Gespräch mit der Schulleitung                         |  |
| Beschwerde angenommen durch (Name der Person)               |  |
| Eingangsdatum                                               |  |
| Weitergeleitet an (Datum)                                   |  |
| Datum Beschwerde abgeschlossen                              |  |

Für diese Richtlinien dienten uns folgende Dokumente als Grundlage:

- „Q2E: Qualität durch Evaluation und Entwicklung“, Norbert Landwehr und Peter Steiner, 3. Auflage
- Dokument „Empfehlungen für den Umgang mit Rückmeldungen und Beschwerden“ der Schule Ehrendingen
- „Umgang mit Qualitätsdefiziten: Anleitung zur Erarbeitung eines Defizit- und Beschwerdemanagements“, Bildungsdirektion Kanton Zürich