

Beschwerdemanagement am RBB-Müritz

Die **Einhaltung eines vorgehenden Instanzenweges** im Rahmen des Beschwerdemanagements dient der Problemlösung und Entlastung aller Beteiligten.



Die richtige Vorgehensweise

Vor einer formellen Beschwerde **soll immer das Gespräch** stehen. Der/die Beschwerdegeber/in müssen ihre Kritik dort anbringen, wo die Beanstandung angesiedelt ist. In einem persönlichen Gespräch zwischen den Betroffenen soll eine einvernehmliche Regelung gefunden werden.

Nur wenn im direkten Gespräch **keine Lösung** für einen Konflikt gefunden werden kann, dann wird **unter Nutzung des Beschwerdeformulars** die nächst höhere „Instanz“ angesprochen.



Unser Appell an alle Beteiligten

Suchen Sie in **Eigenverantwortung nach Lösungen unterhalb der Formalität, wo immer das möglich ist.**

Absender:

Vorname, Nachname: _____ ggf. Klasse: _____

Adresse: _____

Telefonnummer: _____ E-Mail: _____

Empfänger:

Klassenlehrer Abteilungs- oder Außenstellenleiter Schulleitung

Beschwerde

Bitte beschreiben Sie den konkreten Sachverhalt/Grund für Ihre Beschwerde!

Was wurde bereits unternommen?

Welche Lösungsvorschläge haben Sie, um die Situation zu verbessern?

Datum und Unterschrift des Beschwerdeführers

1. Stufe: Beschwerdeführer + **Klassenleiter** Eingang am: _____

Ergebnis: _____

_____ Datum und Unterschriften

Problem gelöst: ja* nein (wenn nein: weiter an Abteilungs- oder Außenstellenleiterin)

2. Stufe: Beschwerdeführer + **Abt.- oder Außenstellenleiter** Eingang am: _____

Ergebnis: _____

_____ Datum und Unterschriften

Problem gelöst: ja* nein (wenn nein: weiter an Schulleitung)

3. Stufe: Beschwerdeführer + **Schulleitung** Eingang am: _____

Ergebnis: _____

_____ Datum und Unterschriften

Interne Evaluation

++ + -- -

Der Instanzenweg konnte eingehalten werden.

Die Beschwerde wurde schnellstmöglich bearbeitet.

Das Ergebnis wurde dokumentiert.

Vereinbarte Maßnahmen wurden umgesetzt.

Der Beschwerdeführer fühlte sich ernst genommen.

* Nach Beendigung des Instanzenweges erhalten **alle beteiligten Personen eine Kopie** dieses Beschwerdeformulars. **Das Original wird im Beschwerdeordner abgelegt.** Vom Beschwerdeführer wird ein Feedback eingeholt.