

Anliegenmanagement an unserer beruflichen Schule –

ein Angebot für Schüler*innen und Studierende

Ihr habt ...

- ein Anliegen? • eine Beschwerde?
- braucht Unterstützung?
- habt einen Verbesserungsvorschlag?

So erreicht ihr uns:



QR-Code
einscannen



per E-Mail
anliegen.schule@pfh-berlin.de



per Briefkasten
in Haus 1





Anliegenmanagement an unserer beruflichen Schule – ein Angebot für Schüler*innen und Studierende

1. Was ist das Anliegenmanagement?

- Das Anliegenmanagement ist ein Prozess, bei dem wir Anliegen von Schüler*innen und Studierenden bearbeiten, um die Ausbildungsqualität und Schulatmosphäre kontinuierlich zu verbessern.

2. Warum ist das Anliegenmanagement wichtig?

- Es ermöglicht uns, vielfältige Stimmen und Meinungen aus der Schule wahrzunehmen.
- Es hilft, Ursachen für Unzufriedenheit zu identifizieren und zu bearbeiten.
- Es fördert eine lernende und reflektierende Schulkultur.
- Es ermöglicht uns, gemeinsam Probleme zu lösen und neue Ideen zu entwickeln.

3. Welche Anliegen können eingereicht werden?

- Beschwerden
- Verbesserungsvorschläge
- Unterstützungsanfragen (z. B. bei Konflikten)
- Lob und mehr

Hinweis: Im beigefügten Diagramm werden Kommunikationswege für verschiedene Anliegen vorgeschlagen. Das Anliegenmanagement steht Dir/Ihnen aber grundsätzlich immer zur Verfügung.

4. Welche Wege gibt es, um Anliegen einzureichen?

- **Online-Formular:** Scanne dazu den QR-Code ein.
- **E-Mail:** anliegen.schule@pfh-berlin.de
- **Briefkasten** „Anliegenmanagement“ in Haus 1

5. Welche Arten gibt, um Anliegen einzureichen?

- **Namentlich:** Dein/Ihr Name kann dem Anliegenmanagement und gegebenenfalls weiteren Personen mitgeteilt werden.
- **Vertraulich:** Deinen/Ihren Namen kennt nur das Anliegenmanagement.
- **Anonym:** Niemand kennt Deinen/Ihren Namen.

6. Was passiert danach?

- **Beginn:** Das Anliegen wird eingereicht. Innerhalb von maximal 2 Wochen gibt es eine Eingangsbestätigung vom Anliegenmanagement-Team. (Ausnahme: Sommerferien)
- **Bearbeitung:** Vorgehen und Lösungsansätze werden in Teamsitzungen erarbeitet; ggf. werden fehlende Informationen erfragt.
- **Rückmeldung:** Innerhalb weiterer 2 Wochen erfolgt eine Rückmeldung über eine mögliche Vorgehensweise.

7. Wer bearbeitet die Anliegen?

- Das Team setzt sich zusammen aus der Referentin für Qualitätsmanagement des Trägers, gewählten Vertreter*innen des Schulkollegiums und gewählten Vertreter*innen der SV.

8. So arbeiten wir:

- klar in der Kommunikation
- vertraulich
- datenschutzkonform
- lösungsorientiert
- feedbackorientiert
- auswertungsbasiert
- diskriminierungssensibel in der Kommunikation

Wir freuen uns darauf, von Dir/Ihnen zu hören und gemeinsam unsere Schule zu verbessern.

