

Beschwerdewege im Zentrum für Schulpsychologie

Klient*innen können ihren Beschwerdeweg frei wählen – unabhängig vom Inhalt und von der beteiligten Person.

1. Beschwerde einreichen – verschiedene Wege möglich



Direkt bei Berater*innen

Schriftlich, per E-Mail, Telefon oder persönlich



Leitung des Zentrums

Schriftlich, per E-Mail, Telefon oder persönlich



Beschwerdeformular auf der Homepage

Ausfüllen und senden, abgeben oder einwerfen



Amtsleitung

Schriftlich, per E-Mail oder telefonisch



Ombudspersonen der Stadt

Über das Ideen- und Beschwerdemanagement



Weitere Wege

Auch andere Ansprechpersonen oder Wege sind möglich

Bei Formularen: Eingang zunächst im Sekretariat

2. Was passiert nach Eingang der Beschwerde?



1 Prüfung & Zuweisung

Die Beschwerde wird geprüft und an die zuständige Stelle weitergeleitet.



2 Klärung des Anliegens

Das Anliegen wird sachlich und vertraulich geklärt. Beteiligte werden ggf. angehört.



3 Entscheidung & Maßnahmen

Angemessene Maßnahmen werden ergriffen, um die Situation zu klären.



4 Rückmeldung

Die beschwerdeführende Person erhält – soweit möglich – eine Rückmeldung.



5 Lernen & Verbesserung

Erkenntnisse werden genutzt, um Prozesse und Angebote zu verbessern.



Vertraulichkeit

Beschwerden werden vertraulich behandelt. Ziel ist es, Lösungen zu finden, Vertrauen zu stärken und die Qualität der Arbeit kontinuierlich zu verbessern.