

Beschwerdemanagementkonzept



Konstruktiver und transparenter Umgang mit Beschwerden

Stand 11. Mai 2017

Inhaltsverzeichnis

Berufsbildende Schulen Meppen	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1 Vorwort – Einige offene Worte zur Notwendigkeit dieser Handreichung	1
2 Verfahrensvorschlag zur Beschwerde- bzw. Problembearbeitung	1
2.1 Anlass.....	1
2.2 Konflikte da bearbeiten, wo sie entstehen	2
2.3 Stufenmodell nutzen	3
2.4 Intervention durch die Schulleitung.....	3
2.5 Auswertung	3
2.5.1 Konfliktlösende Vereinbarungen anstreben	3
2.5.2 Dokumentation	3
2.5.3 Unterstützung.....	3
Anhang	4
Anlage 1: Schülerinformation.....	4
Anlage 2: Vereinbarungs- und Feedback-Bogen	5

Zum konstruktiven und transparenten Umgang mit Beschwerden über Lehrkräfte und Mitarbeiter

1 Vorwort – Einige offene Worte zur Notwendigkeit dieser Handreichung

Der Umgang mit Beschwerden bedarf zunehmend einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive Verwertung in der Schule. Jede Beschwerde sollte daher daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf ein generelles, z.B. in organisatorischen Regelungen der Schule begründetes Problem verweist.

So können Beschwerden als eine Art Frühwarnsystem genutzt werden, welches, es ermöglicht, etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalationen kommt. Dies kommt allen an der Schule beteiligten Menschen zugute und verbessert die Qualität von Schule.

Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn dann noch alle die notwendige Selbstverpflichtung auf die vereinbarten Verfahren ernst nehmen und sich daran halten, verlieren Beschwerden viel von ihrem Schrecken und sie werden als Ressource für die Schule – z.B. als Ansatzpunkt für Schulentwicklungsaktivitäten - nutzbar.

2 Verfahrensvorschlag zur Beschwerde- bzw. Problembearbeitung

2.1 Anlass

Eine Beschwerde wird häufig persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung, der Schulaufsicht oder anderen Instanzen vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Wenn sich Eltern oder Betriebe beschwerdeführend an die Schulleitung wenden, stellt sich nicht selten eine Art "Überrumpelungsreaktion" ein. Typischerweise bestehen aus Schulleitungssicht zwei Gefahren:

Die Schulleitung stellt die Berechtigung der Beschwerde in Frage oder argumentiert formal ausweichend. Die Beschwerdeführenden reagieren dann häufig konfrontativ und eskalierend (z.B. indem sie mit der Einschaltung der Schulbehörde oder der Presse drohen), oder die Schulleitung entspricht unmittelbar der Erwartung der Beschwerdeführenden, nimmt ihnen das Problem ab und macht es sich zu eigen.

Damit ist die akute Situation zunächst entspannt. In der Folge ergeben sich für die Schulleitung allerdings gravierende Schwierigkeiten, da sie nun Partei geworden ist. Um stattdessen besser reagieren zu können, ist die Festlegung eines schulischen Beschwerdeverfahrens sinnvoll.

Die Schulleitung prüft zunächst folgende Fragen:

- ⇒ Um welches Problem geht es?
- ⇒ Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?

Die Schulleitung macht deutlich, dass sie zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst in der Situation keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird, sondern verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

2.2 Konflikte da bearbeiten, wo sie entstehen

Die Bearbeitung von Beschwerden und Konflikten beginnt, wo sie auftreten. Ziel ist immer, die Probleme möglichst umgehend zu lösen und sie nicht größer zu machen. Erst wenn auf der ersten Stufe, d.h. im direkten Kontakt der Konfliktparteien keine Lösung gefunden wird, ist die nächste Bearbeitungsstufe einzubeziehen.

Beispiel:

Eine Lerngruppe beschwert sich bei der Schulleitung über die aus ihrer Sicht ungerechte Leistungsbewertung einer Fachlehrkraft.

Die Schulleitung verweist auf das ‚Stufenmodell‘, empfiehlt dessen Einhaltung und die Nutzung des Vereinbarungs- und Feedbackbogens.

Der erste Schritt ist das direkte Gespräch zwischen Schülern/innen (ggf. dem/der Klassensprecher/in) und der Lehrkraft. Wird die Beschwerde von Eltern vorgetragen, ist auch in diesem Fall die Lehrkraft erster Adressat.

Bleibt das Gespräch mit der Fachlehrkraft erfolglos, steht für alle Beteiligten die nächste Bearbeitungsstufe des Modells offen.

2.3 Stufenmodell nutzen

Beschwerdeführer ist...	Ansprechpartner 1. Stufe	Ansprechpartner 2. Stufe	Ansprechpartner 3. Stufe
Schüler	Mitschüler/in Klassensprecher/in Fachlehrkraft Klassenlehrkraft Evtl. mit Unterstützung durch Beratungslehrkraft und/oder Schulsozialarbeiter/in	Abteilungsleitung Schülervertretung (SV) Evtl. mit Unterstützung durch Beratungslehrkraft und/oder Schulsozialarbeiter/in	Schulleiter/in oder stellvertretender Schulleiter (über die Schulverwaltung) Evtl. mit Unterstützung durch Beratungslehrkraft und/oder Schulsozialarbeit/in
Eltern/Ausbilder	Fachlehrkraft Klassenlehrkraft Klassenelternvertreter/in	Schulelternvertreter/in Abteilungsleitung	Schulleiter oder Stellvertreter
Lehrkräfte	Kollege/Kollegin Personalrat	Teamleitung Abteilungsleitung	Schulleiter oder Stellvertreter

2.4 Intervention durch die Schulleitung

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z. B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung eines schulischen Mitarbeiters, wie z.B. sexueller Übergriff), muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien für Aufklärung des Sachverhaltes sorgen. Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren.

Wenn disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen, muss die Schulleitung die Schulaufsicht unverzüglich informieren.

2.5 Auswertung

2.5.1 Konfliktlösende Vereinbarungen anstreben

Auf jeder "Stufe" (vgl. 2.3) sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach Ablauf eines Jahres von den Konfliktparteien in einem Gespräch überprüft werden. Gesprächsgrundlage ist die schriftlich getroffene Vereinbarung.

2.5.2 Dokumentation

Für alle Konfliktbearbeitungsstufen steht ein Feedback-Bogen zur Verfügung, um getroffene Vereinbarungen festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten in diesem Fall eine Kopie dieser Vereinbarung.

2.5.3 Unterstützung

Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalrats der Schule diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten.

Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen.

Anhang
Anlage 1: Schülerinformation



Liebe Schülerinnen und Schüler,

nicht immer sind wir mit unseren Arbeitsbedingungen oder unseren Arbeitsergebnissen zufrieden. Wie überall im Leben gehören auch in der Schule Spannungen oder Konflikte zum Alltag. Reibereien mit Mitschülern, Differenzen mit Lehrkräften – jede/r hat sicher in der einen oder anderen Ausprägung schon einmal belastende Situationen erlebt!

Wir alle müssen uns auch unangenehmen Situationen stellen und konstruktiv an der Verbesserung unseres Umgangs miteinander arbeiten.

Wenn es ein Problem gibt, ist der erste Schritt **immer das direkte Gespräch** zwischen Ihnen und der Person, mit der Sie den Konflikt oder das Problem haben. Zu Ihrer Unterstützung können Sie eine Vertrauensperson (s. Stufe 1) einbeziehen.

Wichtig:

- ⇒ Jede Beschwerde muss begründet werden!
- ⇒ Halten Sie sich unbedingt an den Stufenplan!

In der Tabelle finden Sie Ihre Ansprechpartner/innen.

Beschwerdeführer ist...	Ansprechpartner 1. Stufe	Ansprechpartner 2. Stufe	Ansprechpartner 3. Stufe
Schüler	Klassensprecher/in oder Mitschüler/in (Vertrauensperson) Fachlehrkraft Klassenlehrkraft Evtl. mit Unterstützung durch Beratungslehrkraft und/oder Schulsozialarbeiter/in	Abteilungsleitung Schülervertretung (SV) Evtl. mit Unterstützung durch Beratungslehrkraft und/oder Schulsozialarbeiter/in	Schulleiter oder stellvertretender Schulleiter (über die Schulverwaltung) Evtl. mit Unterstützung durch Beratungslehrkraft und/oder Schulsozialarbeiter/in
Eltern/Ausbilder	Fachlehrkraft Klassenlehrkraft Klassenelternvertreter/in	Schulelternvertreter/in Abteilungsleitung	Schulleiter oder Stellvertreter

Der Zugang zum Beratungsangebot der Schulsozialarbeiter/innen und der Beratungslehrkräfte ist selbstverständlich formlos möglich. Schulsozialarbeiter/innen und Lehrkräfte stehen Ihnen zeitnah nach Absprache für ein Gespräch zur Verfügung. Kontaktaufnahme ist unter anderem über die Homepage möglich.

Anlage 2: Vereinbarungs- und Feedback-Bogen

Vereinbarungs- und Feedback- Bogen

Beschwerdeführer/in	<input type="checkbox"/> Schüler/in	<input type="checkbox"/> Ausbilder/in	<input type="checkbox"/> Eltern
_____	<input type="checkbox"/> Lehrkraft	<input type="checkbox"/> sonstige: _____	
Name	_____		
_____	_____		
Klasse	Tel./e-mail		
Entgegengenommen von: _____ <input type="checkbox"/> mündlich <input type="checkbox"/> schriftlich <input type="checkbox"/> telefonisch			

Grund der Beschwerde?

_____ | _____

Ausführliche Schilderung des Sachverhaltes:

Datum/ Unterschrift

Zuständigkeit/Bearbeitung:	Abteilungsleitung: _____
Klassenlehrer/in _____	Schulleiter _____

Festgelegte Maßnahme:

Ergebnis:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Datum/ Unterschrift aller Beteiligten