BBS ALTES KLOSTER
HALDENSLEBEN

Beschwerdemanagement an den Berufsbildenden Schulen Haldensleben

Beschluss der Gesamtkonferenz vom 18.06.2014

1 Vorbemerkung

Grundregel der Beschwerdeführung:

„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen."

Eine Beschwerde ist im Schulalltag eine negative Äußerung/Kritik in Bezug auf schulische Vorgänge, Personen oder Entscheidungen.

Da in unseren Köpfen "Kritik" fast ausschließlich negativ besetzt ist, muss es für den Umgang auch oder besonders im Schulalltag verlässliche und allgemein verbindliche Strukturen für das Beschwerdemanagement geben.

Eine Beschwerde verstehen wir auch als Frühwarnsystem, um Probleme im Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Kommunikation zwischen den am Schulleben Beteiligten und von ihr Betroffenen rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können.

In Kritik sehen wir auch eine Chance, denn wer auf einen Missstand hingewiesen wird, kann ihn erkennen, beheben und eine Wiederholung vermeiden. Wenn jemand Kritik äußert, dann tut er das, weil er die Hoffnung hat, sein Gegenüber oder ein Umstand könnte sich ändern.

Entscheidend für den ersten Umgang mit Beschwerden ist, dass zunächst grundsätzlich das direkte Gespräch mit **allen** Beteiligten/Betroffenen gesucht wird,

- um ein Bild vom Beschwerdegrund zu bekommen,
- um die Rechtmäßigkeit einer Beschwerde zu prüfen,
- um gemeinsam Lösungen zu finden.

Ist die Beschwerde berechtigt und wird in der ersten Phase kein Konsens gefunden, muss ein Verfahren eingehalten werden, das für alle Beteiligten bekannt und transparent ist.

Der Schweregrad einer Beschwerde entscheidet letztendlich darüber, welche Stufe der Beschwerderegelung (siehe Beschwerdeweg) eingebunden wird.

Berufsbildende Schulen
Altes Kloster
Neuhaldensleber Str. 46 f
39340 Haldensleben

Tel.: 03904 6684-0
Fax: 03904 44088

www.bbs-haldensleben.de
sekretariat@bbs-haldensleben.de

BERUFSBILDENDE SCHULEN ALTES KLOSTER HALDENSLEBEN

2 Beschwerdeablauf

2.1 Übersicht Beschwerdeweg

An den BbS Haldensleben soll folgender Beschwerdeweg eingehalten werden:

Beschwerde-führer	1. Stufe Ansprechpartner	2. Stufe Ansprechpartner	3. Stufe Ansprechpartner	4. Stufe Ansprechpartner
▪ Schüler/in ▪ Azubi	Klassensprecher/in Fachlehrer/in	Klassenlehrer/in Fachbereichs-leiter/in Sozialarbeiterin	Koordinator/in Schülersprecher/in	Schulleitung
▪ Sorgebe-rechtigte/r ▪ Ausbilder/in	Fachlehrer/in Klassenlehrer/in	Fachbereichs-leiter/in Koordinator/in	Schulleitung	Schulaufsicht (LschA)
▪ Lehrkräfte	Personalrat	Koordinator/in	Schulleitung	Schulaufsicht (LschA)

- Je nach Schwere der Beschwerde werden eventuell alle Stufen nacheinander eingeschaltet.
- Jede Beschwerde muss begründet werden!
- Beschwerden werden im direkten Gespräch oder schriftlich vorgebracht. Je nach Grad der Beschwerde ist eine schriftliche Form oft unerlässlich.

Die häufigsten Beschwerdewege lassen sich folgendermaßen skizzieren:

2.2 Schüler als Beschwerdeführer:

Beschwerden über Mitschüler:

- Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler in der Regel bei den Lehrkräften im Rahmen des Unterrichtes vor.
- Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft bzw. der zuerst erreichbare Lehrer.

Im Ermessen der Lehrer liegen die weiteren Schritte:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen des Klassenlehrers / Koordinators
- Einbeziehen des Schulleiters
- Einbeziehen der Eltern

Beschwerden über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter:

- Zunächst sollten die Schüler versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.
- Weitere Ansprechpartner sind Klassensprecher/Sozialarbeiterin sowie die Klassenlehrer.
- Bei übergeordneten Dingen, bei Betroffenheit des Klassenlehrers oder wenn eine Klärung ausbleibt, wenden sich die Schüler an den Koordinator.

2.3 Eltern/Ausbilder als Beschwerdeführer:

In der Regel sind bei auftretenden Problemen/Beschwerden die jeweiligen Fach- und Klassenlehrer die ersten Ansprechpartner.

Bei übergeordneten Dingen, bei Betroffenheit des Klassenlehrers oder wenn eine Klärung ausbleibt, wenden sich die Eltern/Ausbilder an den Koordinator.

Wurde keine Abhilfe der Beschwerde erwirkt, wenden sich die Eltern/Ausbilder an den Schulleiter.

Wenn der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden kann, wenden sich die Eltern/Ausbilder an die Schulaufsicht.

2.4 Lehrkräfte als Beschwerdeführer

Der erste Schritt ist sicher die direkte Ansprache der betroffenen Person. Bei zu starker Betroffenheit stehen der Personalrat oder die Schulleitung (sofern nicht selbst Betroffene) nach vorheriger Vereinbarung als Berater und Vermittler zur Verfügung.

Bei schwerwiegenden Problemen, die nicht intern gelöst werden können, sollte eine externe Person als Mediator hinzugezogen werden.

2.5 Bearbeitung/Dokumentation von Beschwerden

Verlauf und Bearbeitung von Beschwerden sollten dokumentiert werden.

Vereinbarungen sind auf jeden Fall zu protokollieren. Alle Beteiligten erhalten in der Regel eine Kopie. Nur so kann eine für alle Beteiligten nachvollziehbare und nachhaltige Regelung erreicht werden.

Auf jeder Stufe sind Konflikt lösende Vereinbarungen anzustreben. Diese sind nach angemessener Zeit auf Einhaltung und Wirksamkeit zu überprüfen.