

Beschwerdemanagement der BBS Cora Berliner

Bildungszentrum der Region Hannover für Wirtschaft und Handel

Inhalt

1. Grundlagen des Beschwerdemanagements der BBS Cora Berliner
2. Grundsätze
3. Ziele des Beschwerdemanagements
4. Ausnahmen und Grenzen
5. Beschwerdekategorien
 - 5.1 Prozessbezogene Beschwerden
 - 5.2 Personenbezogene Beschwerden
6. Unterstützungsprozess bei personenbezogenen Beschwerden
 - 6.1 Konflikte zwischen Klasse und Lehrkraft
 - 6.2 Konflikte zwischen Lehrkräften
 - 6.3 Konflikte mit sonstigen Mitarbeiter*innen
 - 6.4 Schriftlicher Beschwerdeweg
7. Veröffentlichung und Kommunikation des Konzeptes

Anlagen

- I. Unterstützungsprozess bei Konflikten zwischen Klasse und Lehrkraft
- II. Vereinbarung anlässlich einer Beschwerde
- III. Beschwerdeweg für Lehrkräfte
- IV. Beschwerdeformular

1. Grundlagen des Beschwerdemanagementsystems der BBS Cora Berliner

Berufsbildende Schulen haben unterschiedliche Anspruchsgruppen, z.B. ihre Schülerschaft, Eltern, Lehrkräfte oder Betriebe, die teils gleiche, teils unterschiedliche Interessen verfolgen. Wenn Menschen interagieren, können Beschwerden und Konflikte entstehen z. B.

- ... aus unterschiedlichen Erwartungen, Ansprüchen, Zielen und Werten.
- ... aus Verhaltensweisen, die als problematisch empfunden werden.
- ... aus Entscheidungen, die nicht nachvollziehbar erscheinen.

Konflikte, Beschwerden und Kritik verstehen wir als Hinweise, dass Absichten nicht verstanden wurden oder Entscheidungen geprüft werden sollen. Ein professioneller Umgang damit wird die Qualität der Arbeit der Schule verbessern. Der offizielle Beschwerdeweg steht allen in der Schule und an Schule Beteiligten offen.

Berechtigte Beschwerden fördern die Schulentwicklung. Die Kernaufgabe F2 „Beschwerden bearbeiten“ wird im Kernaufgabenmodell im Qualitätsbereich „Schule leiten“ abgebildet.

Im Umgang mit Beschwerden gilt:

1. Beschwerden werden erfasst und möglichst schnell der zuständigen Organisationseinheit zugeleitet,
2. vorliegende Beschwerden werden von den zuständigen Organisationseinheiten zeitnah und professionell bearbeitet (vgl. Kernaufgabenmodell des MK von 2014).

2. Grundsätze

Wir streben ein Miteinander an, welches geprägt ist von Professionalität, gegenseitigem Respekt, Wertschätzung, Toleranz und menschlicher Vielfalt. Bei allen Konflikten und Beschwerden gilt daher für uns der Grundsatz, dass zuerst mit den Betroffenen das Gespräch zu suchen ist.

Alle begründeten Beschwerden werden an der BBS Cora Berliner ernst genommen und bearbeitet. Bei jeder Beschwerde wird im ersten Schritt die Identität der Beschwerde führenden Person geprüft. Anonyme Beschwerden werden generell nicht berücksichtigt, da sie nicht konstruktiv zu einer Lösung beitragen können und den genannten Konflikt durch einseitige Beschuldigungen eher verschärfen, anstatt eine konstruktive Weiterbearbeitung zu ermöglichen. Zudem widerspricht dieses Vorgehen unserem Anspruch an Kommunikation, nach dem wir nicht übereinander, sondern miteinander ins Gespräch kommen wollen.

Zur Konfliktlösung und zur erfolgreichen Bearbeitung von Beschwerden wirken alle schulischen Ressourcen konstruktiv zusammen. Je nach Erfordernis beinhaltet dies die Unterstützung durch alle Leitungsebenen, das Beratungsteam, den Personalrat, die Gleichstellungsbeauftragte und ihre Vertreterin. Die Schule stellt entsprechend dem individuellen Erfordernis darüber hinaus Möglichkeiten einer externen Unterstützung zur Verfügung.

3. Ziele des Beschwerdemanagements

Beschwerden können für die Schulentwicklung und die Qualität der gemeinsamen schulischen Arbeit sinnvoll genutzt werden, wenn die Verfahrensabläufe eines Beschwerdeverfahrens transparent gemacht und von allen Beteiligten akzeptiert und eingehalten werden. Ein Beschwerdemanagement in diesem Sinne verfolgt folgende Ziele:

- a) Alle Beteiligten bemühen sich um eine konstruktive Bewältigung des Konfliktes.
- b) Für alle Beteiligten ist das Beschwerdeverfahren transparent und die Instanzenwege liegen fest.
- c) Alle Beteiligten können sich auf jeder Stufe des Instanzenweges darauf verlassen, dass die Beschwerden zeitnah bearbeitet werden.

Die Einhaltung des Instanzenwegs kann zu einer nachhaltigen Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten führen. Generell werden Beschwerden als Verwaltungsvorgänge angesehen und sachgemäß bearbeitet.

Ein Beschwerdemanagement in diesem Sinne setzt voraus, dass grundsätzlich alle Beteiligten Vertrauen zueinander haben und jede*r, die*der eine Beschwerde vorbringt, sich darauf verlassen kann, dass dieses Vertrauensverhältnis nicht beschädigt wird oder zu Nachteilen an anderer Stelle führt.

Dabei sollte beachtet werden, dass ausnahmslos die Unschuldsvermutung gilt. Denn im sozialen Miteinander können Missverständnisse allein aus der unterschiedlichen Wahrnehmung eines Konfliktes resultieren.

Um eine Offenheit und Ehrlichkeit aller Beteiligten zu gewährleisten, müssen alle Informationen und Gespräche vertraulich behandelt werden. In diesem Zusammenhang ist darauf zu achten, dass niemand aufgrund einer sachlich geäußerten Kritik negative Konsequenzen zu fürchten hat und mit seiner Kritik die Würde anderer Personen verletzt.

Wir handeln im Sinne unseres Leitbildes, indem wir aufeinander achten und einander vertrauen.

4. Ausnahmen bzw. Grenzen

Diese Regelungen gelten jedoch *nicht für schwerwiegende Probleme*, z. B. beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In diesen Situationen wird die Problemlösung ausschließlich mit der Schulleitung gesucht.

Beschwerden und Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule, z. B. gegen Leistungsbewertungen, Ablehnung von Schulfahrten, Konferenzentscheidungen oder Entscheidungen der Schulleiterin unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden den jeweils geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

5. Beschwerdekategorien

Bezüglich des Anlasses können prozessbezogene oder personenbezogene Beschwerden unterschieden werden.

5.1. Prozessbezogene Beschwerden

Prozessbezogene Beschwerden werden über das Beschwerdeformular (**Anlage IV**) erfasst und im Geschäftszimmer des jeweiligen Standorts in einem geschlossenen Briefumschlag abgegeben, per Post an die BBS Cora Berliner geschickt oder durch Ausfüllen des Formulars im geschützten Online-Bereich der BBS Cora Berliner bekannt gegeben. Die prozessbezogenen Beschwerden enthalten keine systematisch anfallenden personenbezogenen Daten. Deshalb können sie im Sekretariat archiviert werden.

Die prozessverantwortliche Person wird informiert und nimmt – in Absprache mit der jeweiligen Führungskraft und der Schulleitung – Stellung. Im Zuge des nachfolgenden Evaluationsprozesses werden erforderliche Änderungen vorgenommen.

5.2 Personenbezogene Beschwerden

Es sind drei Kategorien von personenbezogenen Beschwerden im Hinblick auf den/die Antragsteller*in zu unterscheiden:

- a) Beschwerden von „Kund*innenseite“ (z. B. Lernende, Betriebe, Sorgeberechtigte).
- b) Beschwerden der Lehrkräfte sowie der Beschäftigten der Schulverwaltung.
- c) Beschwerden schulischer Kooperationspartner (Region Hannover, Regionales Landesamt für Schule und Bildung Hannover, Kultusministerium, abgebende oder aufnehmende Schulen, Hochschulen, ...)

Dieses Konzept beschränkt sich auf die ersten zwei Kategorien personenbezogener Beschwerden.

Beschwerden der dritten Kategorie werden ausschließlich an die Schulleitung adressiert bzw. schnellstmöglich der Schulleitung zugeleitet.

6. Unterstützungsprozess bei personenbezogenen Beschwerden

6.1 Konflikte zwischen Klasse und Lehrkraft

Wenn sich eine Klasse oder einzelne Lernende bei einer Lehrkraft über eine andere Lehrkraft beschweren und von einem Konflikt berichten, verhält sich die Lehrkraft aus Loyalitätsgründen neutral und verweist auf den Kommunikationsgrundsatz unserer Schule, nach dem wir bei zwischenmenschlichen Konflikten nicht übereinander sprechen. Handelt es sich um einen Konflikt von großer Tragweite (Dienstpflichtverletzung), muss die Schulleitung unmittelbar informiert werden. Andernfalls ermutigt die Lehrkraft die Klasse, die betreffende Lehrkraft direkt anzusprechen, um den Konflikt face-to-face zu klären. Der Ablauf des Verfahrens geht detailliert aus **Anlage I** vor.

Wenn sich die Klasse bzw. der/die betroffene Schüler*in gegen die Empfehlung ausspricht und plausible Gründe nennt, warum eine Konfliktklärung nicht alleine zwischen Klasse/Schüler*in und Lehrkraft vorgenommen werden kann, schaltet diese je nach Fall-

situation die Klassenlehrkraft, eine Beratungslehrkraft oder den/eine Schulsozialpädagog*in ein. Aus datenschutzrechtlichen Gründen dürfen nur die Personen informiert werden, die in diesem Konflikt zum gegenwärtigen Zeitpunkt involviert sind (Erforderlichkeitsprinzip des Datenschutzes gemäß Artikel 25 Abs. 2 EU-DSGVO).

Ferner kann es von Vorteil sein, dass eine Vereinbarung bzw. ein Gesprächsprotokoll angefertigt wird. Im Anhang steht hierfür ein entsprechendes Vereinbarungsformular (**Anlage II**) als Protokoll zur Verfügung, das als Kopie allen Beteiligten nach dem Gespräch ausgehändigt wird. Die Schriftstücke bzw. E-Mails dürfen keinesfalls archiviert werden. Ferner müssen nach Abschluss des Vorganges diese von allen Beteiligten gelöscht bzw. im entsprechenden Altpapiercontainer oder auf andere Weise datenschutzkonform vernichtet werden. Weiterhin gilt der Grundsatz der Verschwiegenheit der Beteiligten. Erkenntnisse für die Weiterentwicklung von Prozessen werden von den an der Konfliktlösung beteiligten Kollegen*innen der BBS Cora Berliner an die zuständigen internen Stellen weitergeleitet.

6.2 Konflikte zwischen Lehrkräften

Für die Bearbeitung von Beschwerden bzw. Konflikten zwischen Lehrkräften gilt ebenfalls der Grundsatz, dass diese immer dort zu lösen sind, wo sie entstehen. Die Schule stellt dafür Unterstützung wie z.B. Mediation zur Verfügung. Jede Lehrkraft kann in gravierenden Fällen eigenständig entscheiden, ob Stufen übersprungen werden und die Abteilungs- und/oder Schulleitung direkt angesprochen werden. Handelt es sich jedoch um einen Konflikt von großer Tragweite (Dienstpflichtverletzung), muss die Schulleitung in jedem Fall unmittelbar informiert werden. Der Ablauf geht detailliert aus **Anlage III** hervor.

6.3 Konflikte mit bzw. Beschwerden über sonstige Mitarbeiter*innen

Konflikte mit den sonstigen Beschäftigten der Schule werden im direkten Austausch zwischen den Betroffenen von ihnen selbst gelöst. Die Schule stellt im Bedarfsfall erforderliche Ressourcen wie Mediation zur Verfügung. Das gleiche gilt für interne Beschwerden. Externe Beschwerden über Schulassistenten, Hausmeister, Beschäftigte der Cafeteria, Reinigungspersonal, Sozialpädagog*innen oder Verwaltungskräfte sind direkt an die Schulleiterin zu richten.

6.4 Schriftlicher Beschwerdeweg

Im Allgemeinen gilt der Grundsatz, dass bei einem Konflikt das Gespräch zwischen den Betroffenen Vorrang hat, um möglichst zeitnah eine Lösung herbeiführen bzw. nachkorrigieren zu können. Falls diese Möglichkeit aufgrund der besonderen Thematik des Konfliktes nicht bestehen sollte, kann der schriftliche Beschwerdeweg gewählt werden. Hierfür wird ein entsprechender Vordruck (**Anlage IV**) verwendet, der auf der Schulhomepage als Online-Formular oder als PDF-Datei veröffentlicht ist. Somit haben auch die Betriebe die Möglichkeit, schriftlich eine Beschwerde an die Schulleitung zu richten.

Da eine anonyme Beschwerde nicht den Kommunikationsgrundsätzen der BBS Cora Berliner entspricht, sollten die Kontaktdaten aus der Beschwerde hervorgehen. Auch schriftliche Beschwerden werden im Sinne der EU-DSGVO streng vertraulich behandelt. Das Beschwerdeformular wird im Geschäftszimmer des jeweiligen Standorts in einem

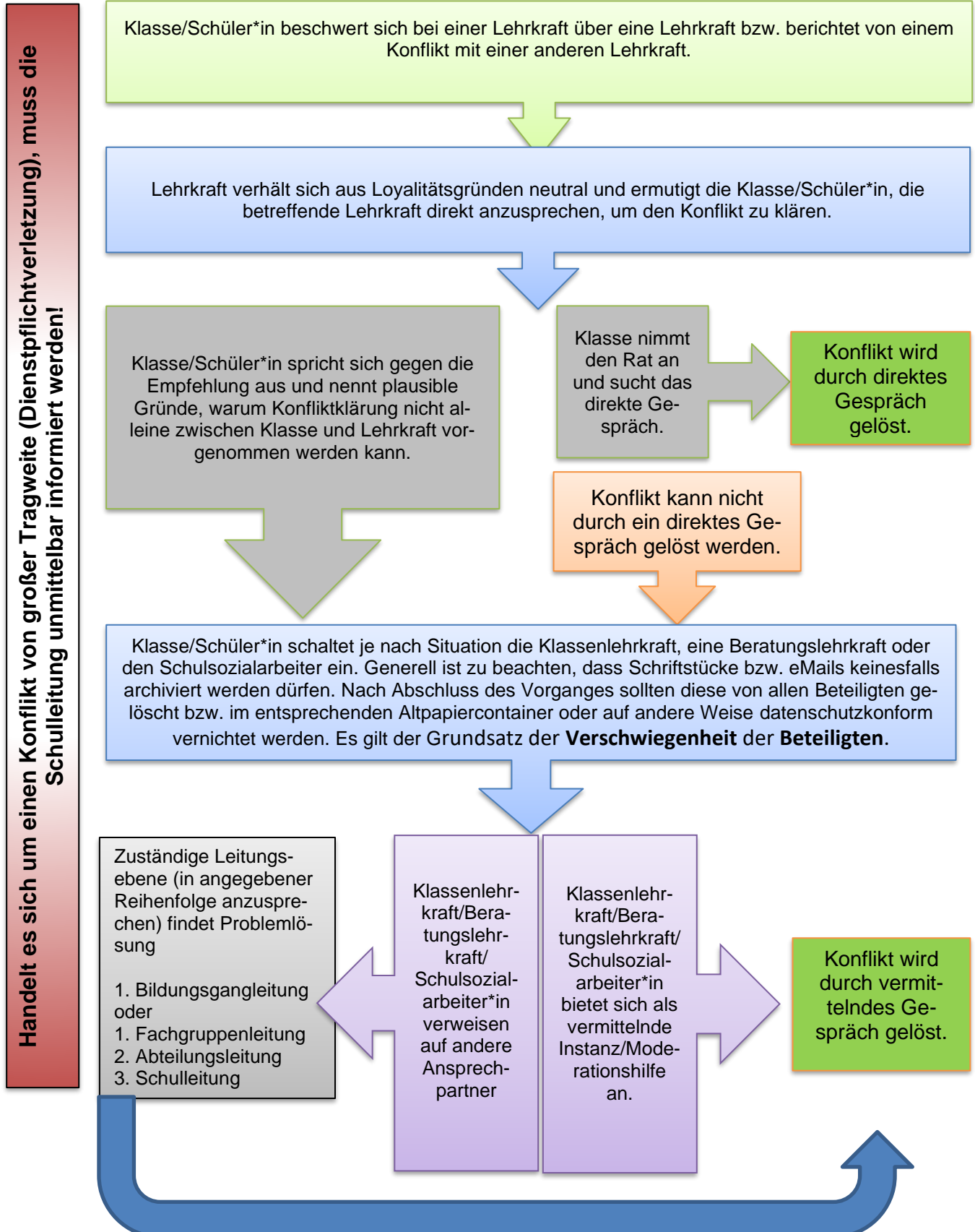
geschlossenen Briefumschlag abgegeben oder per Post zugeschickt. Weiterhin kann dieses Formular in unserem geschützten Onlinebereich ausgefüllt und übermittelt werden. Für interne Beschwerden können formlose E-Mails genutzt werden.

In jedem Fall ist bei einer schriftlichen Beschwerde binnen sieben Tagen innerhalb der Schulzeiten eine Rückmeldung geben.

7. Veröffentlichung des Konzeptes

Das Konzept des Beschwerdemanagements ist in Kombination mit dem Beschwerdeformular auf der Website der BBS Cora Berliner Hannover zu veröffentlichen, sodass über das grundsätzliche Vorgehen bezüglich des Umgangs mit Beschwerden die Schulgemeinschaft informiert ist. Das schulische Beschwerdemanagement wird außerdem in den Einschulungsunterlagen innerhalb der Schule bekannt gemacht. Im Rahmen der Einschulung stellt jede Klassenlehrkraft ihrer Klasse das Konzept kurz und prägnant vor.

Anlage I: Unterstützungsprozess bei Konflikten zwischen Klasse bzw. Schüler*in und Lehrkraft



Anlage II: Vereinbarung anlässlich einer Beschwerde

Dieses Formular kann optional genutzt werden!

Wichtiger Hinweis:

Die Bestimmungen des Datenschutzes gemäß Artikel 25 Abs. 2 EU-DSGVO sind zu beachten, nach dem sensible personenbezogene Daten im Rahmen des Vereinbarungsgesprächs nur die Beteiligten erhalten dürfen, die von diesem Konflikt betroffen sind. Nach Abschluss des Vorganges sollten diese von allen Beteiligten gelöscht bzw. im entsprechenden Altpapiercontainer oder auf andere Weise datenschutzkonform vernichtet werden. Es gilt der Grundsatz der **Verschwiegenheit der Beteiligten**.

1. Teilnehmer*innen des Gespräches am _____ (Datum)

Name, Vorname
1.
2.
3.
4.
5.

Folgende **Inhalte** können im Gespräch thematisiert werden:

I. Art, Auslöser

Worum geht es?

Wie kam es dazu?

Welche Fragen sollen geklärt werden?

II. Kontext

Wie fühle ich mich behandelt?

Was spielt eine Rolle?

Was habe ich zu diesem Konflikt beigetragen?

III. Ziele

Was soll erreicht werden?

Was wird zur Zielerreichung benötigt?

2. Vereinbarungen/verabredete Maßnahmen:

Ort, Datum

Unterschriften

Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarung, es gibt keine weitere Ablage. Erkenntnisse für die Weiterentwicklung von Prozessen werden von den an der Konfliktlösung beteiligten KuK der BBS Cora Berliner an die zuständigen internen Stellen weitergeleitet.

Anlage III: Beschwerdeweg für Lehrkräfte

Die Bearbeitung von Beschwerden bzw. Konflikten soll i. d. R. immer dort beginnen, wo sie entstehen. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden kann, sind andere Ebenen einzubeziehen!

Jede Kollege*in kann eigenständig entscheiden, ob Stufen übersprungen werden und die Abteilungs- und/oder Schulleitung direkt angesprochen werden.



Anlage IV: Rückmelde-/Beschwerdeformular im Rahmen des Qualitätsmanagements



Da eine anonyme Beschwerde nicht unseren Grundsätzen entspricht und wir Ihnen gerne eine Rückmeldung zu Ihrem Anliegen geben möchten, geben Sie bitte Ihre Kontaktdaten an. Ihre Beschwerde behandeln wir im Sinne der EU-DSGVO vertraulich! Bitte geben Sie das Beschwerdeformular im Sekretariat in einem geschlossenen Briefumschlag ab, senden Sie es uns per Post oder füllen Sie das Formular in unserem aus. Wir bemühen uns, den Hinweis zeitnah zu bearbeiten. Wir werden Ihnen innerhalb der Schulzeiten in jedem Fall binnen sieben Tagen eine Rückmeldung geben.

Mit diesem Formular werden keine personenbezogenen Beschwerden erfasst! Hier geht es um Beschwerden, aus denen organisatorische, prozess- oder ablaufbezogene Verbesserungen abgeleitet werden können!

Stichwort zu Ihrer Rückmeldung/Beschwerde		Datum
Klicken Sie hier, um Text einzugeben.		Klicken Sie hier, um Text einzugeben.
Angaben zur Beschwerde führenden Person		
<input type="checkbox"/> Lehrkraft <input type="checkbox"/> Ausbilder*in <input type="checkbox"/> Sorgeberechtigte*r	Schüler*in <input type="checkbox"/> / Klasse Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	
Name: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	Name: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.	
Beschreibung der Beschwerde: Was möchten Sie der BBS Cora Berliner Hannover zurückmelden?		
Sachverhalt: (Je konkreter Ihre Schilderung des Sachverhalts, umso besser können wir darauf reagieren.) Klicken Sie hier, um Text einzugeben.		
Gewünschte Lösung: (Was können wir aus Ihrer Sicht verbessern?) Klicken Sie hier, um Text einzugeben.		
Wie stufen Sie Ihre Rückmeldung/Beschwerde ein?		
<input type="checkbox"/>	Es besteht dringender Handlungsbedarf.	
<input type="checkbox"/>	Es besteht Handlungsbedarf, jedoch ist der Zustand nicht dringend zu beheben.	
<input type="checkbox"/>	Es handelt sich um eine Rückmeldung im Sinne einer Meinungsäußerung.	
<i>Bearbeitungsvermerk der Schule</i>		
Eingang am:	Weitergeleitet an, am:	
Bearbeitet durch:	Rückmeldung am, durch:	

Chronologische Ablage im Rückmelde-/Beschwerdeordner, geführt durch das Sekretariat.