

F2 Beschwerden bearbeiten

Jede Beschwerde ist eine Chance!

Beschwerden gehören zur Normalität, sind eine Chance zur Weiterentwicklung unserer Schule. Wir nehmen daher jede Beschwerde ernst und bearbeiten sie.

Einen festgelegten Bearbeitungsweg im Sinne des Beschwerdemanagements einzuhalten, kann zur Lösung der aufgetretenen Probleme und gleichzeitigen Entlastung aller Betroffenen beitragen. Auf diese Weise können wir die allgemeine Zufriedenheit steigern und ein gutes Schulklima erreichen. Die Qualität unserer Schule verbessern wir somit nachhaltig.

Beschwerden dort bearbeiten, wo sie entstehen

Die Bearbeitung von Beschwerden bzw. Konflikten muss dort beginnen, wo sie entstehen. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wurde, sind andere Ebenen einzubeziehen. **Der erste Schritt ist das direkte Gespräch zwischen den Beteiligten.** Sollte dieses erfolglos bleiben, steht für alle Beschwerden in der Regel ein „Instanzenweg“ offen, der einzuhalten ist. Alle Beteiligten verweisen auf den Ablauf (siehe Anlage 1) und auf Unterstützungsmöglichkeiten durch das Beratungsteam.

Dabei gilt folgender Grundsatz: Es wird mit den Betroffenen gesprochen und nicht über sie. Bei den Gesprächen gelten die allgemeinen Gesprächsnormen und die Werte im Leitbild der BBS III Stade.

Vorgehensweise

Wird die Beschwerde digital mitgeteilt, wird sie von der betroffenen Person bearbeitet (Anlage 2).

Wird die Beschwerde analog mitgeteilt, ist es wichtig, die betroffene(n) Person(en) um einen Gesprächstermin zu bitten. Pausengespräche sind in der Regel nicht hilfreich. Unabhängig von dem Ablauf gilt:

Jede Konfliktpartei hat das Recht, eine Person ihres Vertrauens hinzuzuziehen. Den Gesprächspartnern sind die beratenden Gesprächsteilnehmer im Vorfeld bekannt zu machen.

Unterstützungssysteme, wie z. B. das Beratungsteam oder der Schulpersonalrat für Mitarbeiter*innen und Lehrkräfte, können in Anspruch genommen werden.

Vereinbarungen

Auf jeder Ebene des Beschwerdemanagements sind Vereinbarungen zur Konfliktlösung anzustreben, die nach einer angemessenen Zeitspanne überprüft werden. Der Verlauf und die Bearbeitung von Beschwerden werden dokumentiert (Anlage 3). Konfliktlösende Vereinbarungen sind anzustreben. Für eine Vereinbarung wird ein Gesprächsprotokoll angefertigt. Die Beteiligten erhalten eine Kopie des Protokolls unmittelbar nach dem Gespräch.

Diese Vereinbarungen sind nach angemessener Zeit auf Einhaltung und Wirksamkeit zu überprüfen.