Käthe-Kollwitz-Berufskolleg
der Stadt Oberhausen

Stand 22.08.2020

Beschwerdemanagement am Käthe-Kollwitz-Berufskolleg

Wo wird mir bei einer Beschwerde geholfen, wenn keine Klärung im direkten Gespräch möglich war?

Beschwerde-führende Problem mit ..	Schüler/in	Lehrer/-in	Erziehungsberechtigte	Ausbilder	Hausmeister/in	Reinigungskräfte
Schüler/-in	• Klassensprecher/-in • Klassenlehrer/-in • SV- oder Beratungslehrer/-in / Schulsozialarbeiterin / Mediationsteam	• Klassenlehrer/-in • Bildungsgangleitung • Beratungslehrer/-in / Schulsozial-arbeiterin / Mediationsteam • Mitglied der erw. Schulleitung • Kollegiale Fallberatung		• Klassenlehrer/-in • Bildungsgang-leitung • Mitglied der erw. Schulleitung	• Klassenlehrer/-in • Mitglied der erw. Schul-leitung	• Hausmeister/-in • Objektbetreuer/-in • OGM – Herr Langhals
Lehrer/-in	• Klassenlehrer/-in • SV- oder Beratungslehrer/-in / Schulsozialarbeiterin / Mediationsteam	• Lehrerrat • Gleichstellungsbeauftragte	• Klassenlehrer/-in • SV- oder Beratungslehrer/in / Schulsozialarbeiterin / Mediationsteam	• Klassenlehrer/-in • Bildungsgang-leitung • Mitglied der erw. Schulleitung	• Mitglied der erw. Schul-leitung	• Hausmeister/-in • Objektbetreuer/-in • OGM – Herr Langhals
Erziehungs-berechtigte		• Klassenlehrer/-in • Bildungsgangleitung • Beratungslehrer/-in / Schulsozial-arbeiterin / Mediationsteam • Mitglied der erw. Schulleitung • Kollegiale Fallberatung			• Mitglied der erw. Schul-leitung	
Hausmeister/ -in	• Klassenlehrer/-in • SV-Lehrer/-in / Schulsozialarbeiterin	• Lehrerrat • Gleichstellungsbeauftragte				• Personalrat • Schulleiter
Reinigungs-kräfte	• Klassenlehrer/-in • Hausmeister/-in	• Hausmeister/-in • Lehrerrat / • Gleichstellungsbeauftragte • Kollegiale Fallberatung			• Objektbetreuer/ -in • OGM – Herr Langhals	• Hausmeister/-in • Objektbetreuer/-in • OGM – Herr Langhals
Schulleiter		• Mitglied der erw. Schulleitung • Lehrerrat • Gleichstellungsbeauftragte • Landespersonalrat			• Objektbetreuer/ -in • OGM – Herr Langhals	• Hausmeister/-in • Lehrerrat und/oder OGM – Herr Langhals
Noten	• Klassenlehrer/-in • SV- oder Beratungslehrer/-in / Schulsozialarbeiterin • Mitglied der erw. Schulleitung		• Klassenlehrer/-in • SV- oder Beratungslehrer/-in / Schulsozialarbeiterin • Mitglied der erw. Schulleitung			

Als letzte Instanz ist der Schulleiter zu informieren. Er versucht zu vermitteln oder zieht bei Bedarf externe Hilfe zu Rate.

Beschwerdemanagement am Käthe-Kollwitz-Berufskolleg Oberhausen

1. Vorwort

Für uns am Käthe-Kollwitz-Berufskolleg beruht der Ansatz für den Umgang mit Beschwerden auf der Überzeugung, dass Beschwerden zur Normalität des schulischen Alltags gehören und in konstruktiver Weise zu bearbeiten sind.

Wir betrachten Beschwerden als Vertrauensbeweis in die Zusammenarbeit aller am KKBK handelnden Personen und sehen darin Ansatzpunkte für Aktivitäten in der Schulentwicklung.

Angemessen geäußerte Beschwerden stellen für uns eine Art „Frühwarnsystem“ dar, das es ermöglicht, etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder zu unnötigen Eskalationen kommt.

Beschwerden sind niemals angenehm, weder für den Beschwerdeführer, noch für die Person, über die sich jemand beschwert. In jedem Fall wollen wir diese sachlich, konstruktiv, transparent und mit hoher Verbindlichkeit entgegennehmen und bearbeiten.

Die Einhaltung von uns festgelegter Zuständigkeiten für die Bearbeitung von Beschwerden soll zur systematischen Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten an unserer Schule beitragen.

Mit diesem Informationsblatt möchten wir allen, die am Käthe-Kollwitz-Berufskolleg lehren, lernen oder arbeiten aufzeigen, wie wir uns einen angemessenen Umgang mit Beschwerden vorstellen.

2. Beschwerdeannahme

Der erste Schritt <u>jeder</u> Beschwerde ist immer, das Problem im direkten Gespräch zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen zu benennen und zu lösen,

Sollte dieses direkte Gespräch erfolglos sein, gibt es für alle Beschwerden am KKBK ein innerschulisches Beschwerdemanagement. Im Folgenden sind die jeweiligen Zuständigkeiten für eine Beschwerdeannahme und deren Bearbeitung aufgezeigt.

Der Schulleiter nimmt keinerlei Beschwerden entgegen, sondern verweist auf das in der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden (Sonderfall s. unter 6). Im Rahmen dieser Festlegung von Zuständigkeiten bietet der Schulleiter selbstverständlich Unterstützung an.

3. Zuständigkeiten für die Bearbeitung einer Beschwerde

3.1 Zuständigkeiten für Schülerinnen, Schüler und Erziehungsberechtigte

3.1.1 bei Problemen mit Mitschülerinnen und Mitschülern

- *Versuch der Konfliktlösung durch das **direkte Gespräch***
- *Vermittlung durch Klassensprecherinnen und Klassensprecher*
- *Klassenleitung, die sich ggf. mit ihrer Abteilungsleitung berät, ins Vertrauen ziehen*
- *SV-Lehrer/innen/Beratungslehrerin oder unsere Schulsozialarbeiterin einschalten*

Hier sind die Zuständigkeiten in jedem Einzelfall zu prüfen

3.1.2 bei Problemen mit Lehrerinnen und Lehrern

- *Versuch der Konfliktlösung durch das **direkte Gespräch***
- *Den Klassenlehrer/die Klassenlehrerin um Rat bitten*
- *SV-Lehrer/innen/Beratungslehrerin oder unsere Schulsozialarbeiterin einschalten*

Hier sind die Zuständigkeiten in jedem Einzelfall zu prüfen

3.1.3 bei Problemen mit der Benotung

- *Versuch der Konfliktlösung durch das **direkte Gespräch***
- *Den Klassenlehrer/die Klassenlehrerin um Rat bitten*

- *SV-Lehrer/innen/Beratungslehrerin oder unsere Schulsozialarbeiterin vermitteln*

  Hier sind die Zuständigkeiten in jedem Einzelfall zu prüfen

- *Das zuständige Mitglied der Erweiterten Schulleitung versucht eine Problemlösung*
- *Der Schulleiter steht zu einem Beratungsgespräch zur Verfügung, er berät sich mit der Erweiterten Schulleitung/anderen Fachlehrerinnen und –lehrern*

3.1.4 bei Problemen mit der/dem Hausmeister/in

- *Versuch einer Konfliktlösung durch das* ***direkte Gespräch***
- *Unterstützung durch die Klassenleitung*
- *Vermittlung durch die SV-Lehrer/innen/Schulsozialarbeiterin*

3.1.5 bei Problemen mit den Reinigungskräften

- *Versuch einer Konfliktlösung durch das* ***direkte Gespräch***
- *Vermittlung durch Hausmeister/in*
- *Weiterleitung an die zuständige Objektbetreuerin der Reinigungsfirma*

Sind die ergriffenen Maßnahmen erfolglos, kann die Schulleitung informiert und gegebenenfalls externe Hilfe herangezogen werden.

3.2 Zuständigkeiten für Ausbilderinnen und Ausbilder

3.2.1 bei Problemen im Zusammenhang mit der Ausbildung an der Schule/dem oder der Auszubildenden

- *Versuch der Konfliktlösung durch das* ***direkte Gespräch*** *mit Betroffenen*
- *Klassenleitung des oder der Auszubildenden ansprechen*
- *Gespräch mit der Bildungsgangleitung und/oder dem zuständigen Vertreter/der zuständigen Vertreterin der Erweiterten Schulleitung*

3.3 Zuständigkeiten für das lehrende Personal

3.3.1 bei Problemen mit Schüler/innen und Erziehungsberechtigten:

- *Versuch einer Konfliktlösung durch das* ***direkte Gespräch,*** *Beratung mit Klassenleitung oder anderen Lehrpersonen*
- *Beratung mit der Bildungsgangleitung oder dem zuständigen Vertreter/der zuständigen Vertreterin der erweiterten Schulleitung*
- *Unterstützung durch Beratungslehrer/innen oder die Schulsozialarbeiterin*
- *Instrumente der kollegialen Fallberatung einsetzen*

3.3.2. bei Problemen mit Kolleginnen und Kollegen

- *Mitglieder des Lehrerrates beraten/vermitteln, ggf. die Gleichstellungsbeauftragte* ins *Vertrauen ziehen*

3.3.3 bei Problemen mit dem/der Hausmeister/in

- *Versuch einer Konfliktlösung durch das* ***direkte Gespräch***
- *Mitglieder des Lehrerrates beraten/vermitteln, ggf. die Gleichstellungsbeauftragte ins Vertrauen ziehen*

3.3.4 bei Problemen mit den Reinigungskräften

- *Vermittlungsversuch durch Hausmeister/in*
- *Vermittlungsversuch durch die Objektbetreuerin der Reinigungsfirma*
- *Information an das Oberhausener Gebäudemanagement (OGM) – Herr Langhals*

3.3.5 bei Problemen mit der Schulleitung

- *Versuch einer Konfliktlösung durch das **direkte Gespräch***
- *Vermittlungsversuch durch ein Mitglied der erweiterten Schulleitung*
- *Mitglieder des Lehrerrates beraten/vermitteln, ggf. die Gleichstellungsbeauftragte ins Vertrauen ziehen*
- *Instrumente der kollegialen Fallberatung einsetzen*
- *Mitglieder des Landespersonalrates beraten/vermitteln*

Bei erfolglos ergriffenen Maßnahmen kann die Schulleitung informiert und gegebenenfalls externe Hilfe herangezogen werden. Im letzten Fall (3.3.5) ist dies die Schulaufsicht!

3.4 Zuständigkeiten für die Reinigungskräfte

3.4.1 bei Problemen mit Schülerinnen und Schülern.

- *direkter Vermittlungsversuch durch Hausmeister/in (schriftliche Info erforderlich)*
- *Vermittlungsversuch durch die Objektbetreuerin der Reinigungsfirma*
- *Information an das Oberhausener Gebäudemanagement (OGM) – Herr Langhals*

3.4.2 bei Problemen mit weiteren Reinigungskräften

- *direkter Vermittlungsversuch durch Hausmeister/in (schriftliche Info erforderlich)*
- *Vermittlungsversuch durch die Objektbetreuerin der Reinigungsfirma*
- *Information an das Oberhausener Gebäudemanagement (OGM) – Herr Langhals*

3.4.3 bei Problemen mit dem lehrenden Personal

- *Versuch einer Konfliktlösung durch das **direkte Gespräch***
- *Vermittlungsversuch durch Hausmeister/in*
- *Vermittlungsversuch durch den Lehrerrat*

3.4.4 bei Problemen mit dem/der Hausmeister/in

- *Versuch einer Konfliktlösung durch das **direkte Gespräch***
- *Mitglieder des Personalrat beraten/vermitteln*

3.4.5 bei Problemen mit der Schulleitung

- *Versuch einer Konfliktlösung durch das **direkte Gespräch***
- *Vermittlungsversuch durch Hausmeister/in*
- *Mitglieder des Lehrerrates oder OGM – Herr Langhals vermittelt*

Für diese Bereiche gilt, dass bei erfolglos ergriffenen Maßnahmen die Schulleitung bzw. die Personalabteilung informiert und gegebenenfalls externe Hilfe herangezogen werden kann.

4. Beschwerdebearbeitung

Wird ein Problem nicht im **direkten Gespräch** zwischen den Betroffenen geklärt, wird es als Beschwerde bearbeitet. Die Beschwerde muss dann schriftlich formuliert werden, um zu verdeutlichen, worin das konkrete Problem besteht.

Zur Bearbeitung der Beschwerde vereinbaren die jeweils beteiligten Personen einen Gesprächstermin und -ort, um das Problem zu lösen. Ziel des Gesprächs sind Vereinbarungen zum künftigen Verhalten beider Parteien, die dokumentiert und in gemeinsam festgelegten Abständen überprüft werden. (s. Anlage: Vereinbarungen zur Beschwerde)

Die Vorlage „**Vereinbarungen zur Beschwerde**“ wird auf jeder Ebene der Beschwerdebearbeitung am KKBK genutzt. Alle Beteiligten erhalten immer eine Kopie der schriftlichen Vereinbarungen ausgehändigt.

5. Auswertungen

Liegen einem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zugrunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich möglichst schnell um Abhilfe zu bemühen und gegebenenfalls vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten zu suchen.

Sollte eine von der Beschwerde betroffene Lehrperson persönlich Unterstützung benötigen, ist es ebenfalls Aufgabe der Schulleitung, diese anzubieten.

Ein **Beschwerdeausschuss** wertet die dokumentierten Daten aus, um daraus Empfehlungen für eine Verbesserung der Organisation und pädagogischen Arbeit am KKBK abzuleiten.

Sofern das **direkte Gespräch** bereits zur Klärung beitragen konnte, wird auf die Weiterverwendung der Daten für die Auswertung verzichtet.

6. Intervention der Schulleitung

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite, insbesondere z.B. eine schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, muss die Schulleitung

- unmittelbar eingreifen
- unter Einbeziehung der Parteien für die Aufklärung des Sachverhaltes sorgen
- das Ergebnis schriftlich dokumentieren, unverzüglich die Schulaufsicht informieren, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen