



Beschwerdemanagementkonzept

0.	Vorbemerkung	2
1.	Allgemeines	2
2.	Begriffsdefinition	2
3.	Grundsätze	2
4.	Beschwerdewege	3
4.1	Beschwerden von Schülern über Mitschüler	3
4.2	Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte	3
4.3	Beschwerden von Lehrkräfte über Schülern	3
4.4	Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrkräfte / Entscheidungen von Lehrkräften	4
4.5	Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte	4
4.6	Beschwerden von Lehrkräften über Führungspersonen	4
4.7	Beschwerden von Abteilungsleitern über Lehrkräfte	4
4.8	Beschwerden von Mitarbeitern des Kreises Pinneberg über Schüler oder Lehrkräfte	5
4.9	Beschwerden von Lehrkräften über Mitarbeiter des Kreises	5
4.10	Beschwerden von Schülern über Mitarbeiter des Kreises	5
4.11	Beschwerden von Betrieben	5
4.12	Beschwerden von zuständigen Stellen gemäß Berufsbildungsgesetz	5
4.13	Beschwerden von Anwohnern u.a.	6
5.	Beschlussfassung	6



QM-Handbuch

0. Vorbemerkung

Im vorliegenden Beschwerdemanagementkonzept wird bei vielen Bezeichnungen die männliche Form gewählt. Dies bedeutet keine Diskriminierung weiblicher Betroffener, sondern dient lediglich der Vereinfachung. Diese Bezeichnungen beziehen sich jeweils auf weibliche und männliche Beteiligte im Schulleben.

1. Allgemeines

Konflikte und Unstimmigkeiten verhindern Lernprozesse. Sie können für die Beteiligten emotional belastend sein, binden mitunter für beide Seiten viel Energie und können zu einer Demotivation führen. Konflikte und daraus resultierende Beschwerden sind allerdings dort, wo viele Menschen miteinander arbeiten, möglich. Dies ist menschliche Realität.

Ziel von Schülern, Lehrkräften und Eltern ist es, in einem guten Schulklima miteinander harmonisch und konfliktfrei zu arbeiten. Wichtig ist es deshalb, Konflikte aktiv, konstruktiv und nachhaltig zu bearbeiten und nach einer Lösung zu suchen. Der konstruktive Umgang mit Konflikten beinhaltet auch die Entwicklung eines vorher vielleicht nicht genutzten Lernpotentials. Dazu soll das Beschwerdemanagementkonzept beitragen.

Die Grundlage dazu bildet das Schulgesetz des Landes Schleswig-Holstein. Das vorliegende Konzept präzisiert den 1. Leitsatz unseres Schulprogramms: „Wir gestalten unser Schulleben durch ein freundliches, respektvolles, tolerantes und gewaltfreies Miteinander“, insbesondere das Entwicklungsziel: „Wir lösen Konflikte auf sachlicher Ebene, so dass sich alle Beteiligten, wohl und wertgeschätzt fühlen“. Die Grundsätze des Miteinanders an der Schule werden allen am Schulleben Beteiligten auch mittels der Schulwebsite zugänglich gemacht.

2. Begriffsdefinitionen

Als Beschwerde bezeichnet man eine schriftliche oder mündliche Äußerung von Missfallen, die Forderung nach Zurücknahme von Maßnahmen oder das Verlangen nach Veränderungen.

3. Grundsätze

- Der Anlass von Beschwerden sollte zunächst von allen Beteiligten selbstkritisch reflektiert werden.
- Für alle Beschwerden gilt: miteinander reden, nicht übereinander reden.
- Beschwerden müssen zuerst da bearbeitet werden, wo die Konflikte entstehen, aber Konflikte und deren Lösung verlaufen nicht immer nach dem gleichen Muster. Deshalb gilt: der jeweils beschriebene Weg ist nach Möglichkeit einzuhalten. In begründeten (Ausnahme-) Fällen ist eine Abweichung vom vorliegenden Konzept möglich.
- Es ist erforderlich, sich für das Anhören und das Bearbeiten einer Beschwerde Zeit zu nehmen. Sollte jemand zwischen „Tür und Angel“ angesprochen werden, sollte das Anliegen kurz angehört werden, um dann einen Termin zu vereinbaren. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich auf das Gespräch vorzubereiten.



QM-Handbuch

- Ziel von Beschwerdegesprächen können Sachverhaltsklärungen, die Darlegung der individuellen Wahrnehmung, Konfliktlösungen, Beratung über Lösungswege, Lösungsfindungen, Zielvereinbarungen, Absprachen über pädagogische Maßnahmen und Maßnahmenanordnungen sein.
- In jede Konfliktlösung kann die Schulsozialarbeit mit einbezogen werden, wenn mindestens einer der Beteiligten dies wünscht.
- Zur Unterstützung der Lehrkräfte in Konfliktlösungssituationen kann eine Arbeitsgruppe aus Lehrkräften gebildet werden, die bei Bedarf die betroffene Lehrkraft berät.

4. Beschwerdewege

4.1 Beschwerden von Schülern über Mitschüler

Schüler sprechen untereinander. Unter Umständen kann der Klassensprecher eingeschaltet werden. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, sprechen die Schüler mit der Klassenlehrkraft, welche ein Gespräch zwischen den beteiligten Schülern begleitet. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, spricht die Klassenlehrkraft mit den anderen Lehrkräften, die die Schüler unterrichten, über die Beschwerde. Gegebenenfalls werden die Erziehungsberechtigten durch die Klassenlehrkraft informiert und in die Konfliktlösung mit eingebunden. Bei Bedarf kann der Ausbildungsbetrieb in der dualen Ausbildung auch informiert werden. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, wird die Abteilungsleitung durch die Klassenlehrkraft informiert. Diese führt ein Gespräch mit den Beteiligten. Falls der Konflikt nicht gelöst wird, informiert die Abteilungsleitung die Schulleitung, die Gespräche mit allen Beteiligten führt und ggf. Ordnungsmaßnahmen einleitet. Die Klassenkonferenz kann zu jedem Zeitpunkt einberufen werden und pädagogische wie auch Ordnungsmaßnahmen einleiten.

4.2 Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte

Der Schüler spricht persönlich, ggf. in Begleitung eines Mitschülers / des Klassensprechers, mit der betroffenen Lehrkraft. Falls keine Konfliktlösung und / oder eine Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander erreicht wird, wendet sich der Schüler an die Klassenlehrkraft. Diese vereinbart und moderiert ggf. ein gemeinsames Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft. Gegebenenfalls werden die Erziehungsberechtigten durch die Klassenlehrkraft informiert und in die Konfliktlösung mit eingebunden. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, wendet sich der Schüler an die Verbindungslehrkraft, die Gespräche mit allen Beteiligten führt. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, informiert die Klassenlehrkraft / die Verbindungslehrkraft die Abteilungsleitung. Diese führt ein Gespräch mit den Beteiligten. Falls der Konflikt nicht gelöst wird, informiert die Abteilungsleitung die Schulleitung, die Gespräche mit allen Beteiligten führt, um mit Absprachen oder ggf. Anordnung von Maßnahmen eine Lösung zu finden.

4.3 Beschwerden von Lehrkräften über Schüler

Die Lehrkraft spricht persönlich mit dem Schüler, ggf. mit der ganzen Klasse, mit dem Ziel, Verhaltensregeln zu vereinbaren. Gegebenenfalls werden die Erziehungsberechtigten durch die Klassenlehrkraft informiert und in die Konfliktlösung mit eingebunden. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, kann die Lehrkraft erzieherische Maßnahmen in Abstimmung mit dem Klassenlehrer und mit den anderen Lehrkräften der Klasse anwenden. Gegebenenfalls beruft der Klassenleh-



QM-Handbuch

rer eine Klassenkonferenz ein, an der die Abteilungsleitung teilnimmt. Die Klassenkonferenz kann zu jedem Zeitpunkt einberufen werden und pädagogische wie auch Ordnungsmaßnahmen einleiten. Falls der Konflikt nicht gelöst wird, informiert die Abteilungsleitung die Schulleitung, die Gespräche mit allen Beteiligten führt und ggf. Ordnungsmaßnahmen einleitet.

4.4 Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrkräfte / Entscheidungen von Lehrkräften

Die Erziehungsberechtigten sprechen mit der Lehrkraft persönlich. Falls der Sachverhalt nicht geklärt werden konnte, keine Lösung gefunden wurde, wenden sich die Erziehungsberechtigten an die Klassenlehrkraft. Diese führt ein Gespräch mit der Lehrkraft, ggf. gemeinsam mit den Erziehungsberechtigten. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, informieren die Erziehungsberechtigten oder die betroffene Lehrkraft die Abteilungsleitung, die Gespräche mit allen Beteiligten führt. Falls der Konflikt nicht gelöst wird, informiert die Abteilungsleitung die Schulleitung, die Gespräche mit allen Beteiligten führt und ggf. Maßnahmen anordnet.

4.5 Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte

In einem direkten Gespräch besprechen die Betroffenen den Konflikt. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, wenden sich die beteiligten Lehrkräfte an die Abteilungsleitung, ggf. bereits an dieser Stelle unter Beteiligung des örtlichen Personalrats und der Gleichstellungsbeauftragten, sofern es von mindestens einer betroffenen Lehrkraft gewünscht wird. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, informiert die Abteilungsleitung die Schulleitung, die Gespräche mit allen Beteiligten führt und ggf. Maßnahmen anordnet.

4.6 Beschwerden von Lehrkräften über Führungspersonen

Die Lehrkraft führt das Gespräch direkt mit der Führungsperson. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, wird erneut ein Gespräch mit allen Beteiligten unter Anwesenheit des örtlichen Personalrats und der Gleichstellungsbeauftragten geführt, sofern es von mindestens einer betroffenen Lehrkraft gewünscht wird. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, erweitert sich das Gespräch um die Schulleitung. Grundsätzlich hat die Lehrkraft jederzeit die Möglichkeit, auf dem Dienstweg eine Dienstaufsichtsbeschwerde an den zuständigen Schulaufsichtsbeamten einzureichen. Die Lösungsfindung obliegt dann der vorgesetzten Behördeninstanz.

4.7 Beschwerden von Abteilungsleitern über Lehrkräfte

Die Abteilungsleitung führt das Gespräch direkt mit der Lehrkraft. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, wird erneut ein Gespräch mit allen Beteiligten unter Anwesenheit des örtlichen Personalrats und der Gleichstellungsbeauftragten geführt, sofern es von mindestens einer betroffenen Lehrkraft gewünscht wird. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, können weitergehende Maßnahmen eingeleitet werden, ggf. unter Beteiligung der Schulleitung.



4.8 Beschwerden von Mitarbeitern des Kreises Pinneberg über Schüler oder Lehrkräfte

Mitarbeiter der Beruflichen Schule Pinneberg führen das Gespräch direkt mit der betroffenen Person. Falls der Konflikt nicht gelöst werden kann, informiert der Mitarbeiter die Verwaltungsleitung, die ein Gespräch mit allen Beteiligten, ggf. in Anwesenheit der Schulleitung, des zuständigen Personalrats, der Schülervertretung und der Erziehungsberechtigten führt.

4.9 Beschwerden von Lehrkräften über Mitarbeiter des Kreises

In einem direkten Gespräch besprechen die Betroffenen den Konflikt. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, wenden sich die Lehrkräfte an die Verwaltungsleitung, die ein Gespräch mit allen Beteiligten, ggf. in Anwesenheit der Schulleitung und des zuständigen Personalrats, führt.

4.10 Beschwerden von Schülern über Mitarbeiter des Kreises

In einem direkten Gespräch besprechen die Betroffenen den Konflikt. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, wenden sich die Schüler an den Klassenlehrer. Der Klassenlehrer wendet sich an die Verwaltungsleitung, die ein Gespräch mit allen Beteiligten, ggf. in Anwesenheit der Schulleitung, des zuständigen Personalrats, der Schülervertretung und der Erziehungsberechtigten, führt.

4.11 Beschwerden von Betrieben

Vertreter von Betrieben sprechen mit der betroffenen Lehrkraft. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, informiert die Lehrkraft die Abteilungsleitung. Diese führt ein Gespräch mit allen Beteiligten. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, informiert die Abteilungsleitung die Schulleitung. Diese führt ein Gespräch mit allen Beteiligten. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, leitet die Schulleitung weitere Maßnahmen ein.

Falls ein Konflikt von vornherein nicht durch die Abteilungsleitung gelöst werden kann, informiert diese unverzüglich die Schulleitung. Diese führt ein Gespräch mit allen Beteiligten und leitet ggf. weitere Maßnahmen ein.

Wenden sich Betriebe direkt an die Abteilungsleitung oder Schulleitung, informiert diese die Lehrkraft umgehend und bindet diese in die Konfliktlösung mit ein.

4.12 Beschwerden von zuständigen Stellen gemäß Berufsbildungsgesetz

Vertreter von zuständigen Stellen gemäß BBiG sprechen mit der zuständigen Abteilungsleitung. Diese führt ein Gespräch mit allen Beteiligten. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, informiert die Abteilungsleitung die Schulleitung. Diese führt ein Gespräch mit allen Beteiligten. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, leitet die Schulleitung weitere Maßnahmen ein.

Falls ein Konflikt von vornherein nicht durch die Abteilungsleitung gelöst werden kann, informiert diese unverzüglich die Schulleitung. Diese führt ein Gespräch mit allen Beteiligten und leitet ggf. weitere Maßnahmen ein.

Wenden sich zuständige Stellen direkt an die Schulleitung, informiert diese die zuständige Abteilungsleitung und Lehrkraft umgehend und bindet diese in die Konfliktlösung mit ein.



QM-Handbuch

4.13 Beschwerden von Anwohnern u.a.

Alle Konflikte werden direkt mit der Schulleitung besprochen.

5. Beschlussfassung

Das Konzept wurde von der Schulkonferenz am 10. März 2015 beschlossen.