

# Ideen- und Beschwerdemanagement am BBZ Norderstedt



Stand: November 2023

## INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT .....	2
1. EINFÜHRUNG .....	3
2. GRUNDSÄTZE .....	3
<b>2.1 Zum Umgang mit Ideen</b> .....	3
2.2 Zum Umgang mit Beschwerden .....	4
3. BESCHWERDEKONSTELLATIONEN .....	5
3.1 Beschwerden von Schülern.....	5
<b>3.2 Beschwerden von Lehrkräften</b> .....	6
<b>3.3 Beschwerden von Erziehungsberechtigten</b> .....	7
<b>3.4 Beschwerden von Mitarbeitenden</b> .....	7
3.5 Beschwerden von Führungskräften .....	7
<b>3.6 Beschwerden von Betrieben</b> .....	8
4. ABLAUF DES IDEEN- UND BESCHWERDEMANAGEMENTS .....	9
5. AUSWERTUNG .....	10
5.1 Vereinbarungen anstreben .....	10
5.2 Dokumentationspflicht .....	10
5.3 Unterstützung .....	10
5.4 Ablage der Beschwerdeprotokolle .....	10
ANLAGEN.....	11
Ideen- und Beschwerdeformular.....	11

### **Prävention ist die beste Intervention**

*- Beschwerden als Chance einer Qualitätsentwicklung -*

Beschwerden sind im heutigen Gebrauch sehr negativ behaftet. Oftmals hält die Meinung vor, es sei besser, Beschwerden aus dem Weg zu gehen. Aus einer professionellen Sichtweise betrachtet, bieten Beschwerden wesentlich mehr als eine Last. In erster Linie ist es sinnvoll, sich Problemen zu stellen und diese aus dem Weg zu räumen. Dieser Leitfaden dient dazu, mit dem Thema Beschwerden transparent umzugehen, um allen Beteiligten Sicherheit und ein einheitliches Vorgehen zu geben.

#### **Daraus ergeben sich Empfehlungen:**

- Der Umgang mit Ideen und Beschwerden muss aktiv gelebt werden.
- Die Bearbeitung von Eingaben soll durch zielgerichtete Maßnahmen immer möglichst schnell erfolgen.
- Regelmäßige Ausbildungsstandgespräche zwischen Lehrkräften und Schülerinnen und Schülern finden statt.

## 1. EINFÜHRUNG

Ziel von Schülerinnen und Schülern, Lehrkräften, Mitarbeitenden des BBZ Norderstedt sowie Eltern und Betrieben sollte es sein, in einem guten Schulklima miteinander respektvoll zu lernen und zu arbeiten.

Wichtig ist uns daher, Konflikte aktiv, konstruktiv und nachhaltig zu bearbeiten und nach einer Lösung zu suchen.

Ideen und Anregungen möchten wir aufgreifen, ihre Umsetzung prüfen und Chancen nutzen. So können wir uns als Schulgemeinschaft kontinuierlich weiterentwickeln.

Die Grundlage hierfür bildet das Schulgesetz des Landes Schleswig-Holstein sowie die Schulordnung des BBZ Norderstedt. Das vorliegende Konzept schafft einen Handlungsrahmen für unsere gemeinsamen Werte.

## 2. GRUNDSÄTZE

### 2.1 Zum Umgang mit Ideen

Hinweise und Ideen zur Verbesserung werden ernst genommen:

- Wir sind an jeder Idee interessiert und sehen diese als Chance.
- Anregungen bieten die Möglichkeit, dass sich unser Schulleben verändern und weiterentwickeln kann.
- Ideen werden schriftlich über das Formular festgehalten.

Bearbeitung von Ideen

- Anregungen werden durch das Qualitätsmanagement-Team strukturiert erfasst.
- Einmal im Halbjahr wird eine Übersicht eingereicherter Ideen an die erweiterte Schulleitung übermittelt. Hier erfolgen eine Bewertung und ggf. eine weitere Veranlassung.
- Die Evaluation erfolgt auf den Strategiesitzungen.

Zuständigkeiten

- Ideen werden vom Qualitätsmanagement-Team gesammelt.
- Das QM-Team gibt eine Rückmeldung über den Eingang der Idee.

## 2.2 Zum Umgang mit Beschwerden

---

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.
- Der jeweils beschriebene Weg ist nach Möglichkeit einzuhalten.
- Es ist erforderlich, sich für das Anhören und das Bearbeiten einer Beschwerde Zeit zu nehmen und statt eines Flurgesprächs einen Termin zu vereinbaren. So haben beide Parteien die Möglichkeit, sich auf das Gespräch vorzubereiten.
- Ziel von Beschwerdegesprächen können Sachverhaltsklärungen, die Darlegung der individuellen Wahrnehmung, Konfliktlösungen, Beratung über Lösungswege, Lösungsfindungen, Zielvereinbarungen, Absprachen über pädagogische Maßnahmen und Maßnahmenanordnungen sein.
- Zur Dokumentation ist eine schriftliche Gesprächsnotiz sinnvoll und notwendig.
- Lehrkräfte können drei Sitzungen, Coaching oder Supervision über das IQSH / SHIBB in Anspruch nehmen.

### Erstellen einer schriftlichen Beschwerde → Formblatt nutzen:

- Ist eine Klärung des Anliegens auf dem beschriebenen Wege nicht möglich oder nicht erfolgreich, kann eine schriftliche Beschwerde auf dem Formblatt eingereicht werden.
- Auch mündliche Beschwerden sollten je nach Anlass schriftlich festgehalten werden. Hierfür soll das Beschwerdeformular genutzt werden.
- Grundsätzlich gilt: Sollten Beschwerden wiederkehren, kann auf einer höheren Stufe begonnen werden.

### Zuständigkeiten:

- Betrifft die Beschwerde einen bestimmten Bildungsgang, ist die jeweilige Abteilungsleitung zuständig.
- Bei übergreifenden Angelegenheiten ist Schulleitung zuständig.
- Es erfolgt eine Rückmeldung über den Beschwerdeeingang durch die zuständige Person.

### Rückmeldung über den Stand der Bearbeitung:

- Nach spätestens zwei Wochen muss eine Rückmeldung über den aktuellen Stand der Beschwerde erfolgen.
- Die Rückmeldung kann auch mündlich erfolgen. Sie enthält die Entscheidung, ggf. ergriffene Maßnahmen oder Gründe für die Ablehnung.

Dokumentation der Beschwerde:

- Dem Formblatt werden die Gesprächsnotizen inkl. der schriftlich festgehaltenen Entscheidung und ergriffenen Maßnahmen beigelegt.
- Die Ablage erfolgt im Ordner Ideen- und Beschwerdemanagement im Schulbüro.

Es gibt verschiedene Konstellationen, unter denen eine Beschwerde auftreten kann. Diese Situationen werden im Folgenden dargestellt.

### **3. BESCHWERDEKONSTELLATIONEN**

#### **3.1 Beschwerden von Schülern**

##### **Über Lehrkräfte**

Die Schülerinnen und Schüler sprechen persönlich oder ggf. in Begleitung von Mitschülerinnen und Mitschülern oder der Klassenleitung mit der betroffenen Lehrkraft. Führt dies zu keiner Lösung, wendet sich die Schülerin oder der Schüler an die Klassenleitung, eine andere Lehrkraft des Vertrauens oder die Schulsozialpädagogin. Gegebenenfalls werden die Erziehungsberechtigten durch die Klassenleitung informiert und in die Konfliktlösung mit eingebunden. Wird der Konflikt dadurch nicht gelöst, besteht die Möglichkeit, sich an die Verbindungslehrkräfte zu wenden. Kann der Konflikt nicht beigelegt werden, informiert die Klassenleitung oder die Verbindungslehrkraft die Abteilungsleitung. Kommt es in weiteren Gesprächen zu keiner Lösung, benachrichtigt die Abteilungsleitung die Schulleitung und diese versucht, mit Absprachen und ggf. Anordnungen von Maßnahmen ein Resultat zu erzielen.

##### **Über Mitschülerinnen und Mitschüler**

Schülerinnen und Schüler sprechen zunächst untereinander. Eventuell kann auch die Klassensprecherin oder der Klassensprecher eingeschaltet werden. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, sprechen die Schülerinnen und Schüler mit der Klassenleitung, welche ein Gespräch zwischen den Beteiligten begleitet. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, spricht die Klassenleitung mit der Schulsozialpädagogin und/oder mit anderen Lehrkräften des Klassenteams über die Beschwerde. Gegebenenfalls werden die Erziehungsberechtigten durch die Klassenleitung informiert und in die Konfliktlösung mit eingebunden. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, wird die Abteilungsleitung durch die Klassenleitung 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.

---

### **Über Mitarbeitende**

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

### **3.2 Beschwerden von Lehrkräften**

#### **Über Schülerinnen und Schüler**

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

#### **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. unter Beteiligung des örtlichen Personalrats und/oder 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.

#### **Über Mitarbeitende**

Lehrkräfte führen das Gespräch direkt mit der betroffenen Person. Falls der Konflikt nicht gelöst werden kann, informiert die Lehrkraft ihre personalführende Abteilungsleitung. Die Abteilungsleitung informiert die Schulleitung, welche ein Gespräch mit den Beteiligten führt und ggf. Maßnahmen beschließt und umsetzt. Lehrkräfte können ggfs. den örtlichen Personalrat hinzuziehen.

#### **Über Lehrkräfte**

Die Erziehungsberechtigten wenden sich unter Angabe ihrer telefonischen Erreichbarkeit per E-Mail mit der Bitte um Kontaktaufnahme an die betroffene Lehrkraft. Die Lehrkraft nimmt daraufhin in aller Regel telefonischen Kontakt zu der erziehungsberechtigten Person auf und dokumentiert das Gespräch in Kurzform (Gesprächsnotiz). Falls der Sachverhalt nicht geklärt werden konnte, wenden sich die Erziehungsberechtigten an die Klassenleitung. 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.

#### **Über Mitschülerinnen und Mitschüler**

Die Erziehungsberechtigten wenden sich unter Angabe ihrer telefonischen Erreichbarkeit per E-Mail mit der Bitte um Kontaktaufnahme an die Klassenleitung. Die Klassenleitung nimmt daraufhin in aller Regel telefonischen Kontakt zu der erziehungsberechtigten Person auf und dokumentiert das Gespräch in Kurzform (Gesprächsnotiz). Diese führt ein Gespräch mit den beteiligten Schülerinnen und Schülern der Klasse. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, informiert die Klassenleitung die Abteilungsleitung, die ggfs. 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.

### **3.4 Beschwerden von Mitarbeitenden**

#### **Über Lehrkräfte und Mitarbeitende**

Mitarbeitende führen das Gespräch direkt mit der betroffenen Person. Falls der Konflikt nicht gelöst werden kann, informiert der Mitarbeitende die Schulleitung, die ein Gespräch mit allen Beteiligten führt und ggf. Maßnahmen anordnet. Bei Beschwerden über Lehrkräfte, können diese ggf. den örtlichen Personalrat hinzuziehen.

### **3.5 Beschwerden von Führungskräften**

#### **Über Lehrkräfte**

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



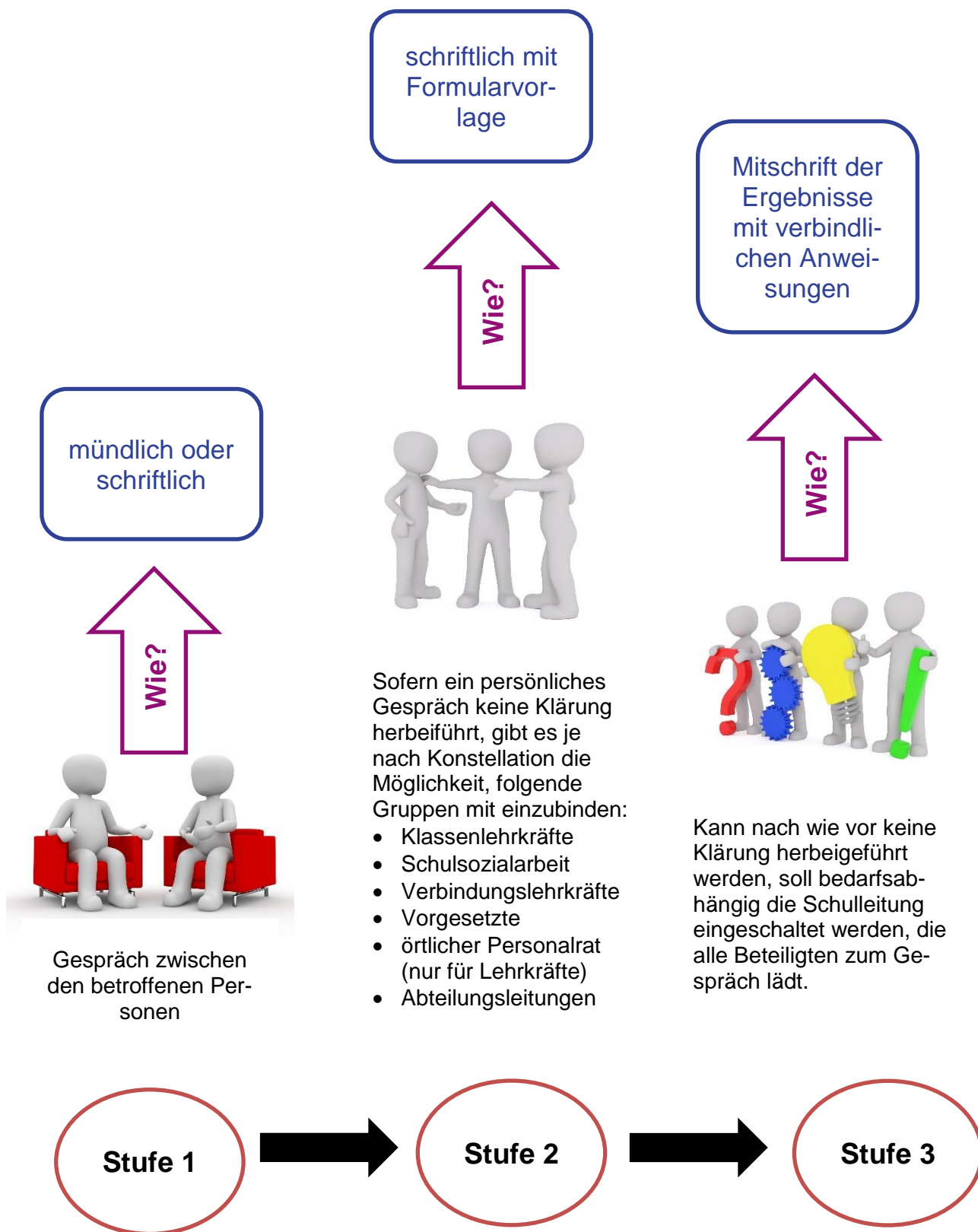
---

### **3.6 Beschwerden von Betrieben**

Vertreterinnen und Vertreter von Betrieben sprechen mit der betroffenen Lehrkraft. Gelingt keine Konfliktlösung, wird die Klassenleitung hinzugezogen und führt ein Gespräch mit den Beteiligten. Falls der Konflikt nicht gelöst ist, informiert die Klassenleitung 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. ABLAUF DES IDEEN- UND BESCHWERDEMANAGEMENTS



## **5. AUSWERTUNG**

Jede Beschwerdeführerin/jeder Beschwerdeführer hat den Wunsch, dass die Beschwerde erfolgreich ist und für alle Betroffenen ein erfolgreiches Ende nimmt. Daher gelten für alle die oben aufgeführten Instanzenwege.

### **5.1 Vereinbarungen anstreben**

Auf jeder "Instanzen-Ebene" sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden. Zuständige Person ist die Klassenlehrerin/der Klassenlehrer, soweit es Konflikte mit Schülerbeteiligung sind.

### **5.2 Dokumentationspflicht**

Ab Stufe zwei sollen Vereinbarungen festgehalten werden. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen von der Klassenlehrerin/vom Klassenlehrer.

### **5.3 Unterstützung**

Sollte die von der Beschwerde betroffenen Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalrates der Schule, diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten. Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst zeitnahe Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrkraft zu suchen.

### **5.4 Ablage der Beschwerdeprotokolle**

Die Ablage der Beschwerdeprotokolle muss abschließend geklärt werden. Grundsätzlich ist eine Ablage sinnvoll.

## ANLAGEN

### Ideen- und Beschwerdeformular

Name:	Klasse:
E-Mail-Adresse:	

<b>Ich bin:</b> <input type="checkbox"/> Schülerin / Schüler des BBZ <input type="checkbox"/> Erziehungsberechtigte/Erziehungsberechtigter <input type="checkbox"/> Lehrkraft/Mitarbeiterin/Mitarbeiter <input type="checkbox"/> Betrieb/Anwohnerin/Anwohner/Sonstige	<b>Ich habe eine:</b> <input type="checkbox"/> Idee <input type="checkbox"/> Beschwerde über:
---	---

**Welche Idee/Beschwerde möchten Sie einreichen?** (*Hinweis: Je konkreter Ihre Schilderung des Sachverhalts, umso zufriedenstellender können wir darauf reagieren.*)

**Was können wir/die Beteiligten nach Ihrer Vorstellung tun, um die Situation zu verbessern?** (*Hinweis: Es hilft uns bei der Bearbeitung, wenn wir einen konkreten Vorschlag von Ihnen erhalten.*)

### Wie stufen Sie Ihre Idee/Beschwerde ein?

<input type="checkbox"/> Es muss dringend gehandelt werden, weil die Situation für alle beteiligten Personen nicht auszuhalten ist.
<input type="checkbox"/> Es muss gehandelt werden, aber es ist nicht dringend.
Sonstiges:

\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_ Unterschrift (nur bei Papierform)

<b>Bearbeitungsvermerk der Schule (wird von der Schule ausgefüllt):</b>	
Eingang am:	
Rückmeldung am:	
Bearbeitet durch:	
Weiterleitung an:	
Durchgeführte Maßnahme:	
Überprüfung des Erfolgs der Maßnahme am:	

**Welchen Weg nimmt mein Anliegen?**

- Übermittlung der Beschwerde an die Qualitätsmanagement-Gruppe des BBZ Norderstedt entweder per Mail an [gm@bbz-norderstedt.de](mailto:gm@bbz-norderstedt.de) oder über das Postfach im Schulbüro
- Empfangsbestätigung durch die QM-Gruppe
- Weiterleitung der Idee bzw. der Beschwerde an zuständige Person (Schulleitung, Abteilungsleitung, Lehrkräfte, örtlicher Personalrat, Mitarbeiter oder Schülervvertretung)

**Nach erfolgter Bearbeitung:**

- Rückmeldung durch Rückgabe des ausgefüllten Formulars an die QM-Gruppe per Mail [gm@bbz-norderstedt.de](mailto:gm@bbz-norderstedt.de) oder über das Postfach im Schulbüro