

Beschwerdemanagement der Deutschen Schule Bratislava

Stand: 01.04.2017



Vorwort

Die Mitglieder unserer Schulgemeinschaft sind gut informiert und nehmen vermehrt aktiv Einfluss auf das Schulleben. Die Deutsche Schule Bratislava (DSB) ist deshalb an einer hohen Zufriedenheit aller Mitglieder der Schulgemeinschaft und entsprechender Bindung an die DSB interessiert. Wichtig ist in erster Linie die Verfolgung unseres Sachzieles, nämlich eine sehr gute Bildung zu vermitteln. Dies ist nur möglich, wenn eine hohe Zufriedenheit aller Mitglieder der Schulgemeinschaft erreicht wird. Dazu gehört auch ein direkter und professioneller Umgang mit Beschwerden.

Häufig bieten Beschwerden eine Gelegenheit zum Lernen. In jedem Fall aber bedürfen sie einer systematischen, konstruktiven und transparenten Bearbeitung. Hierzu soll dieses Konzept wichtige praktische Hinweise geben. Durch die pädagogischen, rechtlichen und die Qualitätsbewusstsein schaffenden Entwicklungen im Schulwesen verändern und erhöhen sich auch die Anforderungen an Schulleitungen im Bereich von Personalführung und Personalentwicklung. Gerade der sensible Bereich des Beschwerdemanagements setzt ein anforderungsgerechtes Aufgaben- und Führungsverständnis voraus. Dies ist auch im Sinne der Personalfürsorge von großer Bedeutung, da ein gutes Arbeitsklima eine der Grundlagen von Schulqualität ist.

Das Recht, sich zu beschweren leitet sich auch aus Artikel 17 des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland ab. Hier heißt es: „Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden“. Unabhängig vom Inhalt bzw. von dessen Bewertung sind Beschwerden also grundsätzlich legitim, ja sogar erwünscht. Sie ermöglichen der DSB, Verbesserungspotenziale zu erkennen und sich qualitativ zu steigern.

Um Lösungen für Beschwerden zu finden, bedarf der Umgang mit ihnen einer sachlichen, angemessenen Strategie. Sie soll für alle Beteiligten einen verlässlichen Rahmen schaffen. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges wird zur Problemlösung und zur gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

1. Begriff und Ziele

Das Beschwerdemanagement umfasst die Vorbereitung, Abwicklung und Kontrolle aller Maßnahmen, welche die Deutsche Schule Bratislava ergreift, wenn sich Schülerinnen und Schüler, Eltern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder andere Personen beschweren. Das heißt, wenn das Verhalten von Mitgliedern der Schulgemeinschaft bzw. die Beurteilungen oder die Entscheidungen des pädagogischen Personals nicht akzeptabel erscheinen.

Ziele des Beschwerdemanagements:

- Wiederherstellung der Zufriedenheit oder der Minimierung der Unzufriedenheit von Beschwerdeführenden.
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten.

- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen.
- Schwachstellen und Risiken der Schule erkennen.
- Bedürfnisse von Schülerinnen und Schülern, Eltern, Lehrpersonen erfassen. - Das Schulklima verbessern.

2. Verständnis von Beschwerden

Wir sehen im konstruktiven Umgang mit Beschwerden eine qualitative und zwischenmenschliche Entwicklungschance für unsere Schule. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges trägt zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten bei.

Indem sich die DSB für ein positives Beschwerdeverständnis ausspricht, wirkt sie präventiv gegenüber schwerwiegenden oder dauerhaften Konflikten. Umgekehrt können Beschwerden auch auf der Seite der Beschwerdeführenden Erkenntnisse bewirken, welche das Verständnis für die Rahmenbedingungen, Pflichten, Möglichkeiten und die eigenen Grenzen fördern.

Auch die Förderung der Grenzen der Schule kann daraus erwachsen.

3. Grundhaltung gegenüber Beschwerden

Für unsere Schule sind Beschwerden hilfreich. Sie erfüllen einen sinnvollen Zweck, deshalb erachten wir sie als wichtig.

- Wir fassen Beschwerden als Chance zur Verbesserung der Beziehungen zwischen uns und den Erziehungsberechtigten oder anderen Personen bzw. als wichtige Hinweise für Schwächen oder Risiken in unserer Schule auf.
- Wir nehmen jede Beschwerde ernst und gehen sachlich und lösungsorientiert damit um.
- Wir räumen Beschwerden eine hohe Priorität ein und reagieren und handeln so rasch wie möglich.
- Wir halten uns an eindeutige und transparente Abläufe, welche den Umgang mit Beschwerden erleichtern.
- Wir beziehen bei Beschwerden alle Betroffenen ein und wahren die Diskretion.

4. Annahme von Beschwerden

Für einen korrekten Umgang mit Beschwerden ist es wichtig, sich an die folgenden

Grundregeln zu halten:



DEUTSCHE SCHULE
BRATISLAVA



Exzellente
Deutsche
Auslandsschule



DAS
Deutsche Auslandsschulen
International

- Beschwerden sind direkt an die Person (Lehrperson, Schulleitung, Verwaltungsleitung, Sekretariat) zu richten, welche sie unmittelbar betreffen.
- Wird eine Beschwerde nach diesem Kontakt aufrechterhalten, ist sie mit dem Beschwerdeformular (siehe Anlage 1) an die nächste Instanz zu richten. Dabei ist der folgende Instanzenweg einzuhalten.

Instanz 1

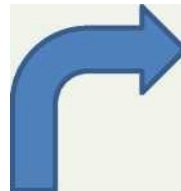
Instanz 2

Instanz 3

Instanz 4

Plus Schulleitung

Recht auf...
Moderation,
Vermittlung,
Klärung,
Beurteilung,
Protokoll



**Plus
Abteilungsleitung**

Recht auf ...
Moderation,
Vermittlung,
Klärung,
Beurteilung,
Protokoll



**Plus
Klassenlehrkraft/
Gruppenleitung**

Recht auf ...
Moderation,
Vermittlung,
Klärung,
Beurteilung,
Protokoll



**Eltern/Schüler -
Fachlehrkraft/
Erzieher**

Recht auf ... Anhörung,
S orgenmitteilung, Information,
Nachfrage, wertschätzenden
Umgang, Diskretion

5. Auswertung

a) Vereinbarungen anstreben

Auf jeder „Instanzen-Ebene“ (siehe oben) sollen Vereinbarungen zum künftigen Verhalten angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

Beispiele:

- Eine Lehrkraft verpflichtet sich, in vereinbarten Zeitabständen über mündliche Zensuren Auskunft zu geben.
- Schülerinnen bzw. Schüler verpflichten sich zu regelmäßiger Erledigung von Hausarbeiten, um vorbereiteten Unterricht zu ermöglichen.

Die Überprüfung der Beschwerdebearbeitung erfolgt nach spätestens sechs Wochen durch alle Beteiligten.

b) Dokumentation erstellen

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen (siehe Vereinbarung Anlage 2).

c) Unterstützung anbieten

Sollte die von der Beschwerde betroffene Person Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Erweiterten Schulleitung und gegebenenfalls des Lehrerbeirats (in Angelegenheiten des Kollegiums, einzelner Lehrkräfte bzw. einzelner Erzieher) diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten. Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Erweiterten Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer zu suchen.



Anlage 1

Beschwerdeformular

Absender (Name)		Datum	
Telefon		Adresse	
Email			

Empfänger (Name)	
----------------------------	--

Problem/Grund der Beschwerde

Was wurde bereits unternommen, Erwartungen und Handlungsabsichten

Durch das Sekretariat und die Erweiterte Schulleitung auszufüllen

Aufgenommen durch	
Eingegangen am	
Weitergeleitet am	
Abgeschlossen am	
Vereinbarte Ziele und Maßnahmen	



DEUTSCHE SCHULE
BRATISLAVA

Anlage 2



Exzellente
Deutsche
Auslandsschule



DAS
Deutsche Auslandsschulen
International

Vereinbarungen

1. Datum des Gesprächs:
2. Zwischen (Name und gegebenenfalls Funktion):
3. Vereinbarungen/Verabredete Maßnahmen:
4. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung nach max. 6 Wochen:
5. Unterschriften (aller Gesprächsteilnehmer/-innen):