Prozessbeschreibung: Aufnahme von Beschwerden

Inhalte: Verfahrensanweisungen für die Aufnahme, Verwaltung und Umgang von Beschwerden

Prozessbeteiligte: Abteilungsleitung und Leitungen der Bildungsgänge Elektrotechnik, Maschinentechnik und Metallbautechnik, sowie entsprechende Lehrkräfte und Klassensprecher

Prozessmanagement:

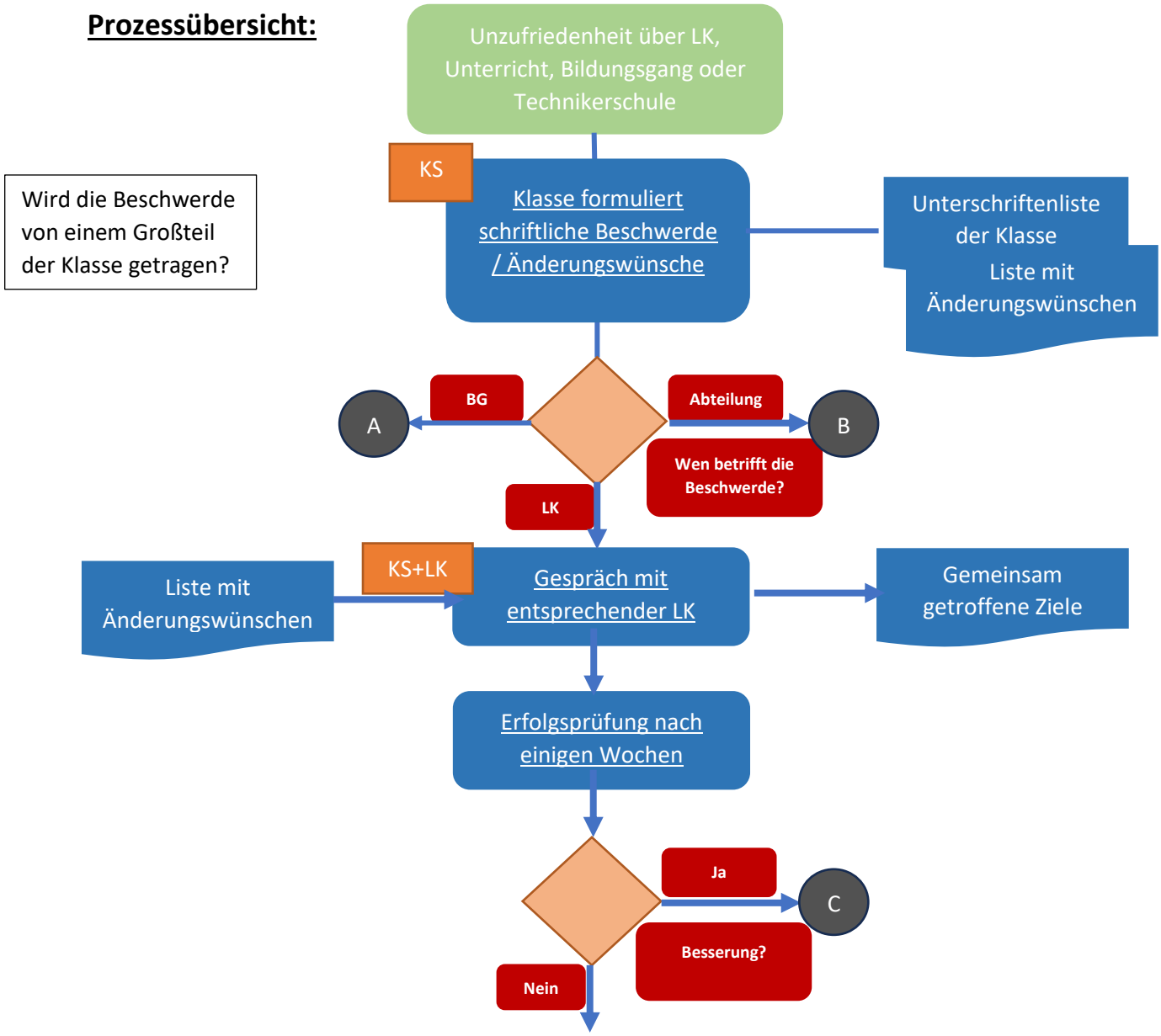
- Änderungswünsche werden in der erweiterte Abteilungsleitung der Fachschule diskutiert und entschieden.

Aktueller Stand: 03.12.2024

Relevante Personen:

- Klassensprecher (KS)
- Lehrkraft (LK)
- Bildungsganggruppenleiter (BGGL)
- Abteilungsleiter (AL)

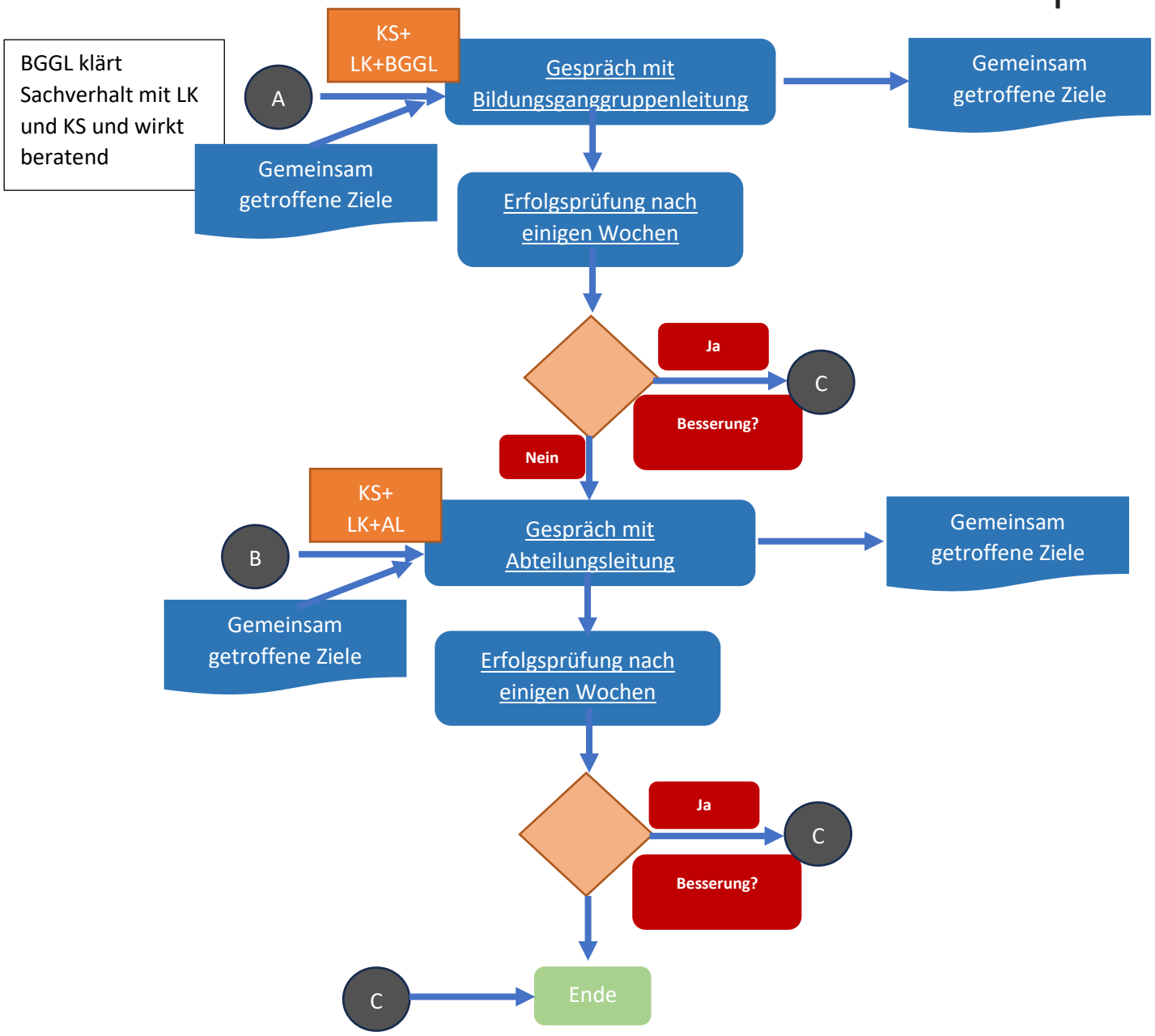
Prozessübersicht:



Abteilung 4
Fachschule Technik
F. Brüning

Prozessbeschreibung: Aufnahme von Beschwerden

bbs me
Otto-Brenner-Schule



Grundsätze:

- Beschwerden dienen, sofern ein berechtigter Einwand zugrunde liegt, der Verbesserung der Qualität in der Abteilung.
- Verbesserungen und Änderungen können nur im Rahmen der dienstrechtlichen Gegebenheiten vorgenommen werden.
- Schülerinnen und Schüler sollen dahingehend gefördert werden, bestehende Probleme mit den betroffenen Personen konstruktiv und auf der Sachebene zu klären. Hierzu soll Ihnen der Prozess des Beschwerdemanagements zu Beginn erläutert werden.
- Probleme und Konflikte jeglicher Art werden **immer** zuerst direkt mit den Betroffenen geklärt und nicht indirekt über unbeteiligte Personen.

Abteilung 4
Fachschule Technik
F. Brüning

Prozessbeschreibung: Aufnahme von Beschwerden

bbs me
Otto-Brenner-Schule

Klassensprecher formuliert schriftliche Beschwerde / Änderungswünsche

Arbeitsschritt: Verschriftlichung des Problems, bzw. der gewünschten Änderungen
Methode: Die Klasse formuliert mit dem Klassensprecher gemeinsam stichwortartig, welche Probleme, bzw. Änderungswünsche auftreten. Dabei ist auf sachliche Formulierung zu achten. Auf dem Schriftstück wird die Anzahl der Personen notiert, die das Geforderte unterstützen. Dadurch soll verhindert werden, dass eine voreilige Beschwerde hervorgebracht wird, die nur durch Einzelpersonen getragen wird.
Mittel: Word Dokument ggfs. Vorlage zu Änderungswünschen
Verantwortung: Klassensprecher
Terminierung: Bei Auftreten von Problemen bzw. Änderungswünschen unverzüglich

Weiterleitung an betreffende Stelle

Arbeitsschritt: Weiterleitung an die betreffende Stelle (LK, BGGL oder AL)
Methode: Die Klasse prüft, wer bei den Änderungswünschen zu adressieren ist. Probleme mit LK oder deren Unterricht sind direkt an diese zu adressieren. Das Dokument mit den Änderungswünschen wird hierfür mitgeschickt.
Mittel: Per E-Mail wird die entsprechende Stelle kontaktiert und die Liste mit Änderungswünschen mitgeschickt.
Verantwortung: Klassensprecher
Terminierung: Spätestens eine Woche nach Erhalt der Beschwerde wird von der entsprechenden Stelle ein Gesprächstermin vereinbart.

Gespräch über gemeinsam getroffene Ziele

Arbeitsschritt: Die entsprechende Person setzt sich mit der Klasse zusammen.
Methode: Die betroffene LK lädt zu einem gemeinsamen Gespräch ein. Bei Bedarf kann ein Moderator o.ä. hinzugezogen werden. Ziel des Gesprächs ist der Austausch über die Änderungswünsche und die gemeinsame schriftliche Formulierung von Zielen für die Zukunft.
Mittel: Ergebnisprotokoll mit getroffenen Vereinbarungen
Verantwortung: Betroffene LK
Terminierung: Spätestens eine Woche nach Erhalt der Beschwerde wird von der entsprechenden Stelle ein Gesprächstermin vereinbart.
Hinweis: Ggf. können die hinter der Beschwerde steckenden Wünsche auch begründet abgelehnt werden (z. B. aus dienstrechtlicher oder pädagogischer Sicht). Informationen darüber werden ebenfalls in das Protokoll aufgenommen.

Erfolgsprüfung nach einigen Wochen

Arbeitsschritt: nach einigen Wochen (ca. 6-8) wird eine Erfolgsprüfungssitzung abgehalte
Methode: Nach einigen Wochen wird ein Meilensteingespräch zwischen der LK und der Klasse gehalten. Hier wird die Umsetzung der Verbesserungen besprochen und ggfs. nachgeregelt. Ist keine Besserung erkennbar oder die Diskussion festgefahren, wird die nächsthöhere Instanz hinzugezogen in der Reihenfolge LK→BGGL→AL.
Mittel: Protokoll mit Änderungswünschen und gemeinsam getroffene Ziele mit Angabe inklusive Anmerkungen über den Grad der Erfüllung.
Verantwortung: Betroffene LK
Terminierung: etwa 6-8 Wochen nach Formulierung der gemeinsamen Ziele

Gespräch mit Bildungsganggruppenleitung

Arbeitsschritt: Die Bildungsganggruppenleitung wird hinzugezogen und versucht beratend tätig zu sein.
Methode: Bei Nichterfüllung der gemeinsamen Ziele klärt die BGGL mit LK und KS den Sachverhalt und wirkt beratend. Hierbei dient die Liste mit den Änderungswünschen und die gemeinsamen Ziele als Grundlage
Mittel: persönliches Gespräch zwischen BGGL, LK und KS
Verantwortung: BGGL
Terminierung: Spätestens eine Woche nach Erhalt der Beschwerde wird von der BGGL zur gemeinsamen Sitzung eingeladen.

Gespräch mit Abteilungsleitung

Arbeitsschritt: Die Abteilungsleitung wird hinzugezogen und versucht beratend tätig zu sein.
Methode: Bei Nichterfüllung der gemeinsamen Ziele klärt die AL mit LK und KS den Sachverhalt und wirkt beratend. Hierbei dient die Liste mit den Änderungswünschen und die gemeinsamen Ziele als Grundlage
Mittel: persönliches Gespräch zwischen AL, LK und KS
Verantwortung: AL
Terminierung: Spätestens eine Woche nach Erhalt der Beschwerde wird von der AL zur gemeinsamen Sitzung eingeladen.