

### Beschwerdemanagement

	Beschreibung	Verweise
Rechtliche Rahmenbedingungen und Empfehlungen	<p>Die <b>Handreichung „Beschwerdemanagement“ des Ministeriums für Schule und Bildung NRW</b> ist eigentlich Teil des QM-Handbuches der Bildungsgänge der Fachschulen des Sozialwesens (Fachrichtungen Sozialpädagogik und Heilerziehungspflege).</p> <p>Sie definiert wie Beschwerden im Sinne der Bildungsgangarbeit zu verstehen sind und wie sie professionell bearbeitet werden können. Die Handreichung ist daher auch für andere Bildungsgänge anwendbar.</p> <p>Die Handreichung orientiert sich dabei an der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) NRW.</p>	
Indikatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beschwerden</b> gehören zur Normalität im schulischen Alltag und können als Vertrauensbeweis der Beschwerdeführer gewertet werden, dass die Schule in der Lage gesehen wird, konstruktiv mit Beschwerden umzugehen.</li> <li>• Beschwerden sind für die Beteiligten oftmals nicht angenehm. Sie sollten daher sachlich, konstruktiv und mit hoher Verbindlichkeit entgegengenommen und bearbeitet werden.</li> <li>• Ein professionelles <b>Beschwerdemanagement</b> dient dazu Unannehmlichkeiten möglichst zu reduzieren; Fehler zu korrigieren; Entscheidungen, Prozesse und Verfahren zu überdenken und zu optimieren. Unangemessenes Verhalten kann vermieden werden. Es kann als Ansatzpunkt für die Schulentwicklung gesehen werden.</li> </ul>	
Gelingensbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im Bildungsgang können die Kommunikationsprozesse / Abläufe für eine Beschwerde festgelegt werden.</li> <li>• Der erste Schritt jeder Beschwerde ist immer, das Problem im direkten Gespräch zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen zu benennen und zu lösen.</li> <li>• Sollte dieses direkte Gespräch erfolglos sein, ist es wichtig, dass die Schule für alle Beschwerden ein innerschulisch festgelegtes Beschwerdemanagement eingeführt hat, das einen standardisierten Prozessablauf vorsieht.</li> <li>• Kann ein Problem nicht im direkten Gespräch geklärt werden, sollte es schriftlich formuliert werden und auch weitere Vereinbarungen sollten verschriftlicht werden.</li> <li>• In der Schule sollte zudem eine Beschwerdeübersicht geführt werden, die Auskunft darüber gibt wie der Bearbeitungsstand der jeweiligen Beschwerde ist.</li> <li>• 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.</li> <li>• Sollte eine von der Beschwerde betroffene Lehrperson per-</li> </ul>	

sönlich Unterstützung benötigen, obliegt dies ebenfalls der Schulleitung diese anzubieten.

- Ein von der Schule eingerichteter **Beschwerdeausschuss** wertet in regelmäßigen Abständen die dokumentierten Daten aus, um daraus Empfehlungen für eine Verbesserung der Organisation und pädagogischen Arbeit abzuleiten.
- Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem von 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 obere Schulaufsicht informieren, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen.