

Beschwerdemanagement – Problemmanagement

Inhalt

1	Kultur der Kommunikation	2
2	Unterstützung bei schwieriger Kommunikation.....	3
3	Schritte zum Beschwerdemanagement	4
4	How to - Beschwerde	5
5	BESCHWERDE-Unterlagen	7
5.1	BESCHWERDE-Laufzettel	7
5.2	BESCHWERDE-Beschreibung	8
5.3	BESCHWERDE-Protokoll (1)	9
5.4	BESCHWERDE-Protokoll (2)	10
5.5	BESCHWERDE-Dokumentation.....	11
6	How to - Problem.....	12
7	Problemmanagement-Unterlagen	13
7.1	Problem-Meldung.....	13
7.2	Problem-Dokumentation.....	14
8	Evaluation Beschwerde- und Problemmanagement.....	16
9	Evaluation: <i>Gutes</i> über „Rosfeeta“	18

1 Kultur der Kommunikation

Unsere Schule ist lebendig.

Wir reden miteinander und hören uns dabei zu.

Wir geben uns Feedback.

Wir lösen Probleme.

Unsere Wirklichkeit ist bunt, sie ist mehr als ein Nebeneinander von einzelnen unterschiedlichen Farben.



Um diese bunte **Vielfalt** gemeinsam in **Freude** leben zu können, müssen wir **unterschiedliche Sichtweisen** erkennen und darüber sprechen. Gegenseitige Anerkennung und Wertschätzung bereichert uns.

Gelingende Kommunikation bei Unzufriedenheit im persönlichen Umgang, in Konfliktsituationen kann hergestellt werden, indem

- **wir zuerst mit der betroffenen Person sprechen,**
- wir niemanden persönlich bloßstellen,
- wir Gesprächsregeln der wertschätzenden Kommunikation einhalten,
- wir eine konstruktive Auseinandersetzung suchen, die auf Konfliktlösung setzt.

Schulatmosphäre: Wichtig ist eine Schulatmosphäre, in der Dinge offen thematisiert werden können, in der sich alle Beteiligten als selbstwirksam erleben.

Beteiligungskultur: Dazu gehören Möglichkeiten der Partizipation. Schülerinnen und Schüler können in der SV (Schülervertretung) mitwirken, Lehrerinnen und Lehrer können sich in unterschiedlichen Gruppen und/oder Gremien engagieren.

Feedbackkultur: Durch regelmäßiges Feedback können Unzufriedenheiten früh erfasst und behoben werden oder zumindest offen und konstruktiv thematisiert werden. *Selbstverständlich sind auch wertschätzende positive Rückmeldungen Teil einer funktionierenden Feedbackkultur.*

Wichtig: Der persönliche Kontakt, das direkte Gespräch steht an erster Stelle des Austausches.

Erst wenn nach dem persönlichen Gespräch die Unzufriedenheit, die Konfliktsituation bestehen bleibt, können weitere Schritte unternommen werden.

2 Unterstützung bei schwieriger Kommunikation

Nicht immer gelingt die Kommunikation zur gegenseitigen Zufriedenheit. Bevor die Unzufriedenheit, struktureller und/oder persönlicher Art zu einem größeren Problem wird, kann diese mit Unterstützung besprochen werden.

Hier bietet die KKS ein breit gefächertes, vielseitiges und auch niedrigschwelliges Angebot mit unterschiedlichen Ansprechpartner_innen für Schüler_innen, Studierende und Mitarbeiter_innen:

- als Schüler_in, Studierende/r bei der Klassenleitung, Peer-Beratung, SV-Vertretung, Schulsozialarbeit,
- als Mitarbeiter_in beim Beratungsteam, Lehrerrat, Schulsozialarbeit.

Durch die Unterstützung kann eine Bereicherung durch gegenseitige Anerkennung und Wertschätzung, eine Erweiterung unserer Sichtweisen bewirkt werden, wodurch ein noch bunteres Bild entsteht.

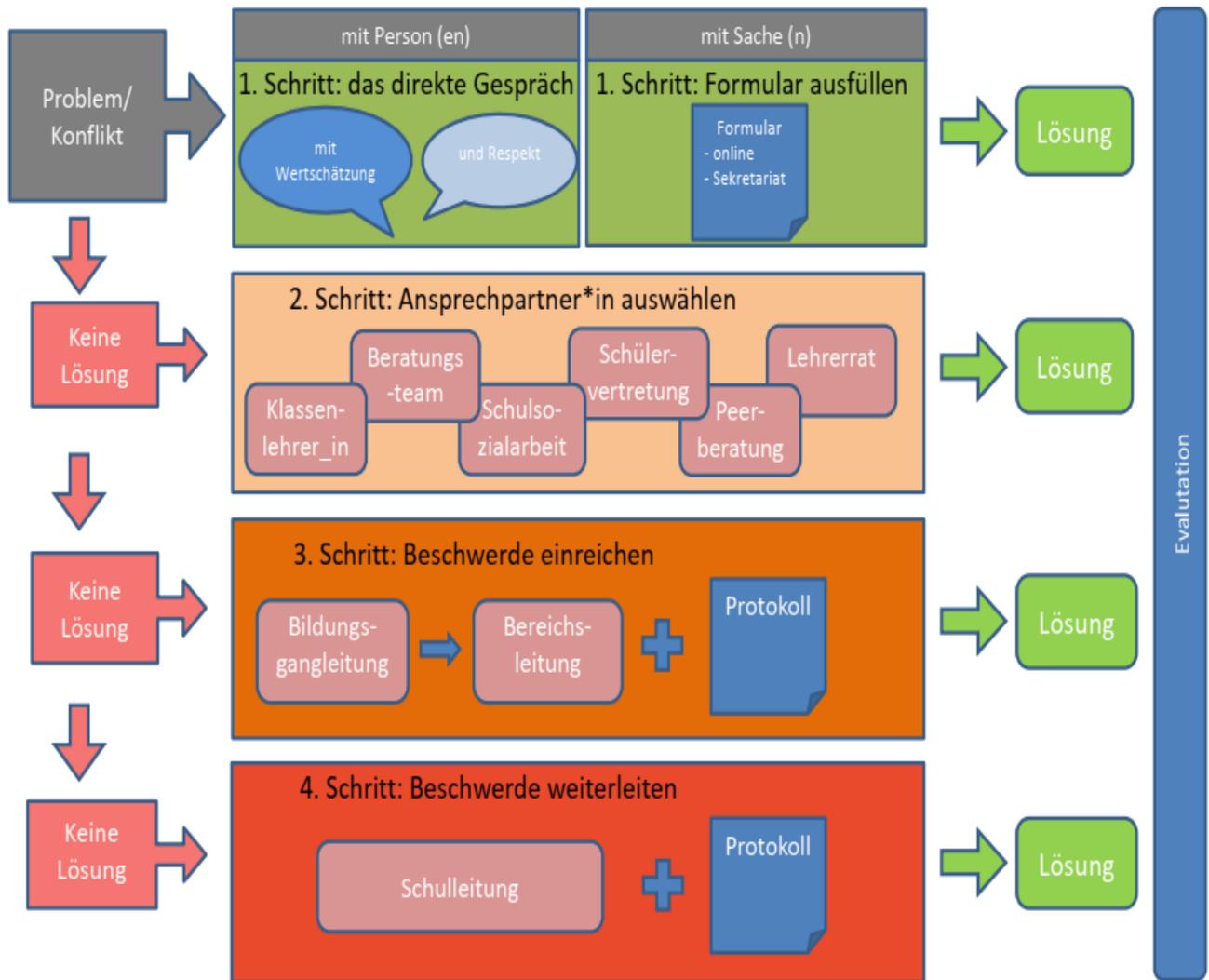


Sind die Schritte, persönliches Gespräch, Gespräch mit Unterstützung ausgeschöpft, dann kann der Weg über eine Beschwerde genutzt werden. Hier soll ein klares und verlässliches Regelsystem Vorhersehbarkeit und Orientierung bieten.

Im Folgenden wird das Vorgehen bei den Beschwerden erläutert. Eine Übersicht der einzelnen Schritte zum Beschwerdemanagement und die entsprechenden Unterlagen werden aufgeführt → Laufzettel, Beschwerde-Beschreibung, Beschwerde-Protokoll (1), Beschwerde-Protokoll (2), Beschwerde-Dokumentation.

¹ Bilder aus einem Projekt in der Ausbildungsvorbereitung

3 Schritte zum Beschwerdemanagement



4 How to - Beschwerde

Grundlegende Regelungen und Informationen

- Das Beschwerdeverfahren kann nur für innerschulisch regelbare Angelegenheiten in Anspruch genommen werden.
- Der Schritt vor dem Beschwerdeweg ist immer das direkte Gespräch zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen.
- Alle Beteiligten verpflichten sich zur Verschwiegenheit.
- Die Beschwerde wird so zeitnah wie möglich abgearbeitet.
- Die Beschwerdeprotokolle werden vom/von der Beschwerdemanagementbeauftragten gesammelt und in der Käthe-Kollwitz-Schule aufbewahrt.

1) Beschwerde-Laufzettel

- Sie nennen den Schwerpunkt, das Thema Ihrer Beschwerde.
- Sie suchen das direkte Gespräch mit der Person gegen die sich die Beschwerde richtet.
- Diese/s Gespräch/e werden in Kurzform im Beschwerde-Laufzettel (1.) dokumentiert.
- Sie ziehen Unterstützer hinzu:
als Schüler_in, Studierende/r Klassenleitung, Peer-Beratung, SV-Vertretung, Schulsozialarbeit
als Mitarbeiter_in: Beratungsteam, Lehrerrat, Schulsozialarbeit

2) BESCHWERDE-Beschreibung

- Der Gegenstand der Beschwerde wird beschrieben.
- Eine angestrebte Lösung wird genannt.
- Eine Abgabe erfolgt beim/bei der Beschwerdemanagement-Beauftragten.
- Der/Die Beschwerdemanagement-Beauftragte vermittelt den Kontakt zu einem/r Mediator_in.
- Die Beteiligten Personen vereinbaren einen Gesprächstermin mit dem/der Mediator_in.

3) BESCHWERDE-Protokoll (bei mehreren Gesprächen)

- Mehrere Gespräche der beteiligten Personen mit einem/r Mediator_in sind möglich.
- Je Gespräch mit einem/r Mediator_in wird ein Protokoll angefertigt.
- Der Gesprächsverlauf wird in den Grundzügen dokumentiert.
- Maßnahmen zur Abhilfe des Beschwerdegegenstandes werden schriftlich vereinbart.
- Jede/r Beteiligte erhält eine Kopie des Protokolls.
- Das Erreichen einer Abhilfe wird von dem/der Beschwerdemanagement-Beauftragten überprüft.
- Kann keine Abhilfe geschaffen werden, erfolgt Schritt 4)

4) Weiterleitung an die Schulleitung

- Ein Gespräch der beteiligten Personen mit der Schulleitung findet statt.
- Das Gespräch wird protokolliert.
- Eine Regelung wird durch die Schulleitung getroffen.

5) Der/Die BM-Beauftragte/r

- ⇒ nimmt den Laufzettel des/r Beschwerdeführer_in an,
- ⇒ nimmt die Beschwerdebeschreibung an,
- ⇒ vermittelt den Kontakt zu einem/r Mediator_in,
- ⇒ wird über den vereinbarten Gesprächstermin von den beteiligten Personen informiert,
- ⇒ erhält das Beschwerdeprotokoll,
- ⇒ nimmt die Maßnahmen zur Abhilfe zur Kenntnis,
- ⇒ überprüft in einem angemessenen Zeitrahmen die Umsetzung der Maßnahmen,
- ⇒ bei nicht erfolgreicher Umsetzung der Maßnahmen erfolgt eine Vermittlung an die Schulleitung,
- ⇒ erhält ein Protokoll und die Beschreibung der Maßnahmen,
- ⇒ sammelt alle Unterlagen in einem Ordner im Sekretariat der Käthe-Kollwitz-Schule

Beschwerde-Nr.:

5 BESCHWERDE-Unterlagen

(Nur vom BM-Beauftragten einzutragen!)

5.1 BESCHWERDE-Laufzettel

Worum geht es ?		
1. Direktes Gespräch suchen Der Schritt vor dem Beschwerdeweg ist immer das direkte Gespräch zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen.	Thema: Datum: Gesprächsteilnehmer: Ergebnis: 	
	Thema: Datum: Gesprächsteilnehmer: Ergebnis: 	
	Thema: Datum: Gesprächsteilnehmer: Ergebnis: 	
2. Ansprechpartner_in hinzuziehen <ul style="list-style-type: none"> - Klassenleitung - Peer-Beratung - SV-Vertretung - Beratungsteam - Lehrerrat - Schulsozialarbeit 	Thema: Datum: Gesprächsteilnehmer: Ergebnis: 	
3. Beschwerde einreichen <ul style="list-style-type: none"> - Bildungsgangleitung - Bereichsleitung 	 	Das Beschwerdeverfahren kann nur für innerschulisch regelbare Angelegenheiten in Anspruch genommen werden.
4. Beschwerde weiterleiten <ul style="list-style-type: none"> - Schulleitung 	 	Eine Lösung wird im Beschwerdeverfahren nicht gefunden, eine Weiterleitung an die Schulleitung erfolgt.

Beschwerde-Nr.:

5.3 BESCHWERDE-Protokoll (1)

Verfahrensschritt 1 2 3 4

(Nur vom BM-Beauftragten einzutragen!)

Gespräch am:	Gesprächsbeteiligte:		
Gesprächsverlauf:			
Zu erledigen bis:	Vereinbarte Maßnahmen:		
Abhilfe bzw. Einigung konnte erzielt werden			<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Bei Nichterreichen der Abhilfe bzw. Einigung → nächste Schritte:			
Datum		Unterschrift der beteiligten Personen	

Beschwerde-Nr.:

5.4 BESCHWERDE-Protokoll (2)

Weiterleitung an die Schulleitung

(Nur vom BM-Beauftragten einzutragen!)

Gespräch am:	Gesprächsbeteiligte: Schulleitung		
Gesprächsverlauf:			
Zu erledigen bis:	Vereinbarte Maßnahmen:		
Abhilfe bzw. Einigung konnte erzielt werden			<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Bei Nichterreichen Festhalten der gegensätzlichen Positionen:			
Datum		Unterschrift der beteiligten Personen	

Beschwerde-Nr.:

5.5 BESCHWERDE-Dokumentation

Vom/Von der BM-Beauftragten auszufüllen

(Nur vom BM-Beauftragten einzutragen!)

Thema der Beschwerde			
Verfahrensschritte ↓			
<input type="radio"/> Bildungsgangleitung		Anzahl:	
<input type="radio"/> Bereichsleitung		Anzahl:	
<input type="radio"/> Schulleitung		Anzahl:	
Maßnahmen termingerecht erledigt	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Maßnahmen ausreichend	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Maßnahmen nicht ausreichend Begründung:			
Überprüfung des Ergebnisses nach 4 Wochen durch Rückfrage des BM-Beauftragten Vermerk:			
Datum		Unterschrift der/s BM-Beauftragten	



6 How to - Problem

Probleme, die nicht kommunikativer Art sind, die nicht selbsttätig zu regeln sind, können eingereicht werden. Diese können in Bezug auf Technik, Beschädigung, Verwaltung oder Ähnliches bestehen. Sie werden an die zuständigen Personen weitergeleitet und die Schaffung von Abhilfe wird evaluiert →

Problemmanagement

Regelungen und Informationen beim Problemmanagement

- Das Problem wird so zeitnah wie möglich abgearbeitet.
- Die Problemprotokolle werden vom/von der Problemmanagementbeauftragten gesammelt und aufbewahrt
- Eine Kopie des Problemprotokolls bis hin zur Lösung oder interne Lösung nicht möglich - geht an das Problem-Management-Team
- **Beschluss der Lehrerkonferenz vom** ?

7 Problemmanagement-Unterlagen

7.1 Problem-Meldung



Es liegt ein Problem in Bezug auf Technik, Beschädigung, Verwaltung oder Ähnliches vor.

Problemformulierung

WAS ist beschädigt/ funktioniert nicht/ ist Ihnen aufgefallen?

WO: genaue Beschreibung von Ort/ Raum/ Gerät/ Programm/ Formular:

WANN ist es Ihnen aufgefallen? __. __.20__ Datum der Meldung: __. __.20__

Zuständigkeit überprüfen und Email senden:



Welches Problem liegt vor?
à An welches Team (a, b, c oder d) muss ich mich wenden?



FORMULAR s. o. **Problemformulierung** ausfüllen (s.o.) und/oder



PER EMAIL an dieses Team (a, b, c oder d) senden.

- a) **technisches Problem** → **SUPPORT** -Team → support@kks-aachen.de
(Beamer/ PC/ Laptop/ IPad/ Drucker/ Account/ E-Mail-Adresse)
- b) **Schäden** → HAUSMEISTER-Team → gebaeude@kks-aachen.de
(im/am Gebäude/Raum/Flur/Schulgelände)
- c) Verwaltungsproblem → Sekretariat → info@kks-aachen.de
(Daten nicht richtig/Fehler auf einem Dokument/ggf. nicht aktuelles Formular)
- d) Wenn Sie Ihr Problem nicht eindeutig zuordnen können → Problem-Management-Team
à problem@kks-aachen.de
dann leiten wir Ihr Problem gerne weiter oder kümmern uns darum 😊

→ EMAIL Adressen überprüfen/ einrichten???

7.2 Problem-Dokumentation

Problem-Nr.:

(Nur vom PM-Beauftragten einzutragen!)

Vom/Von der PM-Beauftragten auszufüllen

A) Vorfall bereits gemeldet worden am: __.__.20__

siehe **Problemnummer:** _____

(das erste Protokoll wird fortgeführt, dieses dahinter geheftet)

B) Neuer Vorfall am: _____.____.20__

Problemnummer: _____

(von dem zuständigen Team/von der zuständigen Person zu vergeben)

1. Zuständiges Team (a, b oder c): _____

➔ unternommene Maßnahmen: _____

a) behoben am:

b) Behebung dauert voraussichtlich an bis _____.____.20__

weil _____

festgestellt am: _____.____.20__ **beheben am:** _____.____.20__ **à 5., sonst à 2.**

2. ggf. Weiterleitung an: _____ Datum: _____.____.20__

➔ unternommene Maßnahmen: _____

a) behoben am: _____.____.20__

b) Behebung dauert voraussichtlich an bis _____.____.20__

weil _____

festgestellt am: _____.____.20__ **beheben am:** _____.____.20__ **à 5., sonst à 3.**

3. ggf. Weiterleitung an: SCHULLEITUNG

Datum: _____.____.20____

➔ unternommene Maßnahmen: _____

a) behoben am: _____.____.20____

b) Behebung dauert voraussichtlich an bis _____.____.20____

weil _____

festgestellt am: _____.____.20____ behoben am: _____.____.20____ à 5., sonst à c

c) keine schulinterne Behebung möglich,

weil _____

Datum: _____ Unterschrift Schulleitung: _____ à 5.

4. Keine schulinterne Behebung möglich à Weiterleitung an: _____

Datum: _____ Unterschrift Schulleitung: _____ à 5.



Überprüfung nach Schritt 1- ggf. 4:

Überprüfung der Behebung des Problems nach 4 Wochen nötig?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Problems nach 4 Wochen behoben?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Datum

Unterschrift der/s PM-Beauftragten

8 Evaluation Beschwerde- und Problemmanagement



Pro Halbjahr wird eine ANONYME (!) Übersicht von unserem Team bezüglich der folgenden Punkte erstellt:

➤ Beschwerdemanagement



- Wie viele Beschwerden gab es in dem entsprechenden Zeitraum?
- Welche Art Beschwerden gab es allgemein **und wie viele anonym?** (z.B.: persönliche, rollenspezifische,...)?
- Wie viele Gespräche brauchte es für eine Lösung?
- Wie viele Wochen brauchte es für eine Lösung?
- Welche Ansprechpartner*innen wurden hinzugezogen?
- Waren externe Partner, z.B. Einrichtungen, Betriebe oder Träger, involviert?
- Wie oft wurde die Schulleitung hinzugezogen?
- War eine Überprüfung nach vier Wochen nötig? Ja: wie oft? Nein: wie oft?
- Welche Beschwerden können (momentan) nicht gelöst werden?
 - ➔ Schlussfolgerungen aus dem Prozess
 - ➔ Konsequenzen für die Schulentwicklung



1. Problemmanagement

- Wie viele Probleme wurden mitgeteilt?
- Welche Probleme gab es in welchem Bereich (anonym!)?
- Wurde die Meldung/ Mail innerhalb einer Woche beantwortet/ weitere Schritte eingeleitet?
Ja: ____ Nein: ____
- Wie viele Wochen brauchte es für eine Lösung?
- Wie oft wurde die Schulleitung hinzugezogen?
- War eine Überprüfung nach 4 Wochen nötig? Ja: ____ Nein: ____
- Wurden externe Partner, z. B. die StädteRegion Aachen oder Regio IT, hinzugezogen?
- Welche Probleme konnten nicht gelöst werden?
 - **siehe Übersicht „XY ungelöste und unlösbare Fälle“**
 - ➔ Schlussfolgerungen aus dem Prozess
 - ➔ Konsequenzen für die Schulentwicklung

Die Probleme, sowie deren Lösung bzw. Lösungsvorschläge werden veröffentlicht.



„KKS gelöste Fälle“ 😊

 Problem	 „KKS gelöster Fall“ --> Lösungsvorschlag

Bereits bekannte Probleme, die (momentan) nicht gelöst werden können (mit Begründung), damit sich weitere Meldungen erübrigen.



„XY ungelöste und unlösbare Fälle“ 😞

 Problem	 „XY ungelöster Fall“, weil...

Wir hoffen, dass wir auf diese Weise Beschwerden und Probleme in professioneller Weise und in Form eines strukturierten Prozesses angehen und hoffentlich auch lösen können!

Euer Team des Beschwerde- und Problemmanagements der KKS 😊

² Bildquelle: <https://pixabay.com/de>

³ Bildquelle: <https://pixabay.com/de>

9 Evaluation: *Gutes* über „Rosfeeta“



Sie möchten mitteilen, was gut gelingt, dann nutzen Sie unsere

„Rosfeeta“.

„Rosfeeta“ ist eine ROSaFEEdbackTafel (rosa Feedbacktafel)