

Dienstvereinbarung zum Umgang mit Beschwerden (Beschwerdemanagement)

Zwischen dem Staatlichen Schulamt Lörrach (SSA) und
dem Örtlichen Personalrat (ÖPR)

für Grund-, Haupt-, Werkreal-, Real- und Gemeinschaftsschulen sowie
sonderpädagogische Bildungs- und Beratungszentren beim Staatlichen Schulamt Lörrach
Stand: März 2022

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.
(Artikel 17, GG der Bundesrepublik Deutschland)

Die Dienststelle (SSA Lörrach) und der Personalrat am Staatlichen Schulamt Lörrach haben im Rahmen einer Dienstvereinbarung nachfolgende verbindliche Vorgehensweise beim Umgang mit Beschwerden getroffen.

1. Grundsätzliches zur Beschwerde

Eine Beschwerde liegt vor, wenn ein Konflikt nicht im direkten Kontakt unter den betroffenen Parteien gelöst werden kann und sich eine oder beide Parteien schriftlich oder zur Niederschrift an die Schulleitung oder das Staatliche Schulamt wendet/wenden.

Grundsätzlich sollen Beschwerden aber zunächst direkt bei der betroffenen Person vorgebracht werden. Für ein solches, niederschwelliges Konfliktgespräch kann entweder je ein Beistand oder eine neutrale Person als Moderation hinzugezogen werden (z.B. Personalrat).

Anonyme Beschwerden werden nur im Einzelfall und nur bei gewichtigen Gründen (z.B. Opferschutz) entgegengenommen und behandelt.

Am Staatlichen Schulamt Lörrach werden zudem Beschwerden bearbeitet, die vom Kultusministerium bzw. vom Regierungspräsidium zur Bearbeitung an das Staatliche Schulamt Lörrach weitergeleitet wurden. Eine direkte Abhilfe ist für diese Behörden durch das Verbot des Selbsteintritts nicht möglich.

Für Eltern gilt dabei keine Pflicht zum Einhalten des Dienstwegs¹. Lehrkräfte und Schulleitungen sind an den Dienstweg gebunden².

Die Beschwerdeführer:innen haben ein Recht auf das Eingehen auf ihre Beschwerde und die Prüfung der vorgebrachten Punkte. Es besteht kein Recht auf eine Abhilfe in ihrem Sinn.

¹ siehe dazu auch § 4 Elternbeiratsverordnung

² siehe § 49 Landesbeamtengesetz

Bei der Bearbeitung schriftlich vorliegender Beschwerden/Dienstaufsichtsbeschwerden³ besteht zunächst kein Unterschied beim Blick auf die Konfliktparteien (Schüler:innen, Eltern, Lehrkräfte, Schulleitungen, außerschulische Partner).

Sollten bei dem Beschwerdeverfahren straf- oder dienstrechtliche Vergehen⁴ zu Tage treten, erfolgt Anzeige unabhängig vom Beschwerdeverfahren durch die zuständigen Stellen.

2. Umgang mit Beschwerden am Staatlichen Schulamt⁵

Beschwerden, die beim Staatlichen Schulamt Lörrach eingehen, werden lösungsorientiert und auf der Basis einer offenen, respektvollen und wertschätzenden Kommunikation unter allen Beteiligten zügig und auf Basis der geltenden Rechtslage bearbeitet.

Zudem gilt auch am Staatlichen Schulamt Lörrach der folgende Satz aus den Bausteinen QM des IBBW: „Beschwerden werden bei uns als konstruktiv behandelt, bearbeitet und beantwortet. Beschwerden, sofern sie auf Systemfehler hinweisen, werden im Rahmen des Beschwerdemanagements ausgewertet und für die Weiterentwicklung unserer Prozesse genutzt.“⁶

Der Verlauf und das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens werden am Staatlichen Schulamt Lörrach als Aktennotiz dokumentiert (siehe nachfolgenden Ablaufplan).

Wenn nötig, wird das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens nach einem festgelegten Zeitraum überprüft⁷. Z.B. kann nach einem vereinbarten Zeitraum ein Resüméegespräch geführt werden.

3. Zuständigkeiten bei Beschwerden

Für die Bearbeitung von Beschwerden sind die folgenden Stellen zuständig:

- bei Beschwerden von Eltern gegenüber einer Lehrkraft → die Schulleitung
- bei Beschwerden von Eltern oder Lehrkräften gegenüber der Schulleitung → Schulamt (Sprengelschulrät:in)
- bei Beschwerden von Schulleitungen gegenüber einer Lehrkraft → Schulamt (Sprengelschulrät:in)
- Bei Beschwerden von Eltern, Lehrkräften oder Schulleitungen gegen eine:n Schulrät:in → die Amtsleitung des Staatlichen Schulamts Lörrach

Unabhängig von den Zuständigkeiten kann von der beklagten Partei der Personalrat zur Beratung hinzugezogen werden oder die Beschwerde kann auch direkt an den Personalrat gerichtet werden. Dieser verhandelt dann mit der Dienststelle⁸.

³ Die Dienstaufsichtsbeschwerde ist eine Anrufung einer Behörde mit dem Ziel, dass diese ihre Dienst- oder Fachaufsicht über eine Amtsperson wahrnimmt.

⁴ siehe dazu Landesdisziplinargesetz

⁵ siehe dazu GEW (Hrsg.): Jahrbuch für Lehrerinnen und Lehrer 2022, Dienstrecht in Baden-Württemberg, Süddeutscher Pädagogischer Verlag, Stuttgart 2021 (hier: S. 234-235 Beschwerderecht) und Vereinbarung zum Beschwerdemanagement Staatliches Schulamt Lörrach, Stand: Mai 2010

⁶ Bausteine QM IBBW - <https://ibbw.kultus-bw.de/Lde/Startseite/ueber-uns/Bausteine+QM+IBBW> eingesehen am 20.07.2021

⁷ siehe dazu Beschwerdemanagement am Geschwister-Scholl-Gymnasium Pulheim (eingesehen im Juli 2021)

⁸ LPVG § 70, Abs. 1, Nr. 4

4. Ablauf eines Beschwerdeverfahrens

Schritt	Wer: Vorgehen	Zeitraumen
0	Schulamt oder Schulleitung versucht, im direkten Kontakt, mündlich der Beschwerde Abhilfe zu verschaffen. Ggf. Nachfrage, ob bereits direkte Gespräche stattgefunden haben. Die betroffenen Personen werden informiert.	
1	Wenn sich die Beschwerde nicht beim direkten mündlichen Erstkontakt lösen lässt: <ul style="list-style-type: none"> - Bei mündlichen Beschwerden wird gebeten, die Beschwerde schriftlich einzureichen. - Wird dies abgelehnt, wird ein Termin vereinbart, um die Beschwerde zur Niederschrift einzubringen. Die Niederschrift wird vom Beschwerdeführer gegengelesen und bestätigt. Nur schriftliche Beschwerden führen zur weiteren Bearbeitung entsprechend dem Beschwerdemanagement.	1 Woche
1a	Falls notwendig, wird eine Konkretisierung der Stellungnahme (Beschwerde?) ebenfalls schriftlich eingefordert.	1 Woche
2	Die betroffene Person muss die Möglichkeit bekommen, sich zu den Vorwürfen zu äußern. Die betroffene Person erhält die Beschwerden entweder in schriftlicher Form vorgelegt und erhält so die Möglichkeit zur Stellungnahme, oder sie wird schriftlich zu einem Dienstgespräch eingeladen. → Siehe nachfolgende Ausführungen zum Dienstgespräch.	1 Woche
	Ziel: Herbeiführen einer für alle Beteiligten akzeptablen und transparenten Lösung	
3	Lösung erreicht: Schreiben an alle Beteiligten Der Beschwerdevorgang wird als Aktenvermerk in einem geschlossenen Umschlag in der Personalakte der beklagten Partei hinterlegt. Der Umschlag ist verschlossen, damit nicht jeder, der die Personalakte (z.B.: aus verwaltungstechnischen Gründen) verwendet, den Vorgang nachlesen kann. Der Umschlag ist für die betroffene Person einsehbar. Der Umschlag wird nach Ablauf der Löschfrist von zwei Jahren aus der Personalakte entfernt. Keine Lösung erreicht: <ul style="list-style-type: none"> - Einbeziehung der Amtsleitung - Der ganze Vorgang wird ggf. zuständigkeitshalber dem Regierungspräsidium übersandt – Kopien, ggf. in geschlossenen Umschlägen, in den oben genannten Akten. 	

5. Verbindliche Kriterien für ein Dienstgespräch:

Im Verlauf eines Konfliktes/einer Beschwerde kann es zu einem Dienstgespräch kommen.

Der Zeitpunkt eines Dienstgespräches sollte sensibel gewählt werden (z.B. nicht unmittelbar nach einem 6-Studentag). Während einer Krankschreibung ist kein Dienstgespräch möglich.

Kriterien für die Einladung

- Die Einladung erfolgt schriftlich.
- Benennung, dass es sich um ein Dienstgespräch handelt.
- Nennung des genauen Gesprächsanlasses.
- Zugänglichmachung der konkreten Vorwürfe.
(Werden die konkreten Vorwürfe noch nicht im Vorfeld benannt/zugänglich gemacht, muss sich die beklagte Person nicht direkt im Gespräch zu den Vorwürfen äußern.)
- Auflistung der am Gespräch beteiligten Personen.
- Hinweis auf Möglichkeit, einen Beistand mit in das Gespräch zu nehmen.
- Ist eine schriftliche Missbilligung beabsichtigt, so ist dies in der Einladung zu benennen.
(Andernfalls kann die betroffene Person das Gespräch an der Stelle abbrechen, da sie das Recht hat, im Falle einer Missbilligung einen Rechtsbeistand hinzuzuziehen.)

Kriterien für das Gespräch

- Grundsätzlich gilt im Dienstgespräch Verschwiegenheitspflicht.
- Es sind nur direkt an der Sache beteiligte Personen (plus evtl. Beistände) zum Gespräch zugelassen.
- Es ist darauf zu achten, dass kein Hierarchieungleichgewicht entsteht (z.B. zwei Schulleitungsmitglieder sitzen einer Lehrkraft gegenüber).
- Zu Beginn des Gesprächs wird festgelegt, wer aus dem Kreis der Gesprächsteilnehmer:innen das Protokoll führt.
- Das Protokoll enthält die Zielvereinbarungen und gegebenenfalls eine Zusammenfassung mit den erarbeiteten Lösungsansätzen. Auch belastungsreduzierende Maßnahmen können darin enthalten sein.
- Weisungen, Auflagen und Vereinbarungen werden während des Gesprächs unmissverständlich formuliert, gemeinsam schriftlich fixiert und sind für alle Beteiligten verpflichtend.
- Alle am Gespräch beteiligten Personen (außer dem Beistand) bekommen das Protokoll zur Unterschrift zugesandt.
- Der/die Betroffene kann das Protokoll mit dem Beistand besprechen und eine schriftliche Stellungnahme zu dem Protokoll abgeben.
- Das Protokoll und eine evtl. vorhandene Stellungnahme kommen in die Personalakte, um eine größtmögliche Transparenz herzustellen.
- Nach zwei Jahren wird dieses Protokoll aus der Akte entfernt.
- Kann der Konflikt so nicht gelöst werden, kann die nächsthöhere Dienststelle angerufen werden.
- Der Personalrat kann zu jedem Zeitpunkt des Konflikts beteiligt werden.

Lörrach, 01.04.2022

Für das SSA Lörrach:



Für den ÖPR:

