

## **Erläuterungen zum Verfahrensablauf des Ideen- und Beschwerdemanagements am Staatlichen Seminar für Didaktik und Lehrerbildung Offenburg (GS)**

### **1. Die Beschwerde: anonym oder nicht-anonym**

**Ideen, Anregungen und Beschwerden** können anonym oder nicht-anonym erfolgen. Anonyme Beschwerden werden den betroffenen Personen durch die Vertrauensperson zugeleitet. Da sich der Beschwerdeführer bei anonymen Beschwerden nicht zu erkennen gab, kann die Beschwerde auch nicht weiter verfolgt werden..

### **2. Der/die Beschwerdeführer/in**

**Der Beschwerdeführer entscheidet eigenständig**, ob er die Beschwerde letztlich „offiziell“ werden lässt (z.B. nach einem Gespräch mit der Ombudsperson).

Entscheidet sich der Beschwerdeführer (z.B. der Lehreranwärter) dafür, reicht er die Beschwerde bei den Kontaktpersonen/Vertrauenspersonen ein und die Beschwerde nimmt über den Instanzenweg ihren Lauf:

Die Beschwerde wird immer an die zuständige Bereichsleitung/Seminarleitung mündlich weitergeleitet.

### **3. Die Ombudsperson**

**Die Funktion der Ombudsperson:** Die Ombudsperson besitzt keine Weisungsbefugnisse gegenüber Ausbildern bzw. anderen Beteiligten.

Die Ombudsperson flankiert vielmehr die Gespräche und garantiert eine unabhängige und unparteiliche Funktion. Sie berät und bietet *niederschwellig* zunächst ein Erstgespräch an. Die Ombudsperson moderiert ein ggf. stattfindendes Konfliktlösungsgespräch.

### **4. Die Kontaktpersonen als gewählte Vertrauenspersonen**

Die Kontaktstelle ist eine unabhängige Stelle, die zunächst die Beschwerde an den Beschwerdeadressaten weiterleitet. Als Vertrauenspersonen sind nach Möglichkeit beide Geschlechter vertreten.

Die Kontaktpersonen informieren im Beschwerdefall über den Instanzenweg und übernehmen die Dokumentation und die Vorstellung der Auswertung der Beschwerde nach einem Jahr.

Auf Bereichsebene wird ggf. über weitere Maßnahmen entschieden.

Die Vertrauenspersonen werden von den Lehreranwärter/-innen und den Mitarbeiter/-innen gewählt. Wählbar sind alle Lehrbeauftragten, Fachleiter und Bereichsleiter. Wenn eine von den Vertrauenspersonen Adressat der Beschwerde ist, nimmt die jeweils andere Person die Beschwerde entgegen.

## **5. Das Konfliktlösungsgespräch**

Das Konfliktlöseggespräch findet im Beisein des Beschwerdeführers (z.B. LA), der Person, die von der Beschwerde betroffen ist (z.B. dem Lehrbeauftragten), der Ombudsperson statt. Die Vertrauensperson kann anwesend sein.

Das Gespräch wird moderiert und dokumentiert durch die Ombudsperson.

Sind Schulleitungen von der Beschwerde betroffen oder sind Schulleitungen der Beschwerdeführer ist zu prüfen, ob die Seminarleitung die Moderation übernimmt.

## **6. Die Dokumentation der Beschwerdeverkömmissnisse:**

Die Dokumentation übernehmen die Vertrauenspersonen: Unter Berücksichtigung des Umgangs mit personbezogenen Daten wird die Dokumentation (siehe Vorlage) mit Namensnennung beibehalten, solange der Konfliktlösungsprozess (ca. vier bis acht Wochen) andauert. Anschließend werden die personbezogenen Dokumente vernichtet. Der Kern der Beschwerde (z.B. der wertschätzende Umgang in der Beratung) wird statistisch und anonymisiert verwertet, um in regelmäßig stattfindenden Auswertungssitzungen (voraussichtlich 1-2 mal jährlich) daraus seminarinterne Konsequenzen ziehen zu können (z.B. eine gemeinsame Besprechung des Themas „wertschätzende“ Beratung anzusetzen). Das Einsehen der Akten soll nur den Dienstvorgesetzten des Adressaten der Beschwerde erlaubt sein.

## **7. Unterstützende Angebote für Lehreranwälter im Rahmen des Ideen- und Beschwerdemanagements:**

Das Ideen- und Beschwerdemanagement bietet im Übrigen auch an, dass Lehreranwälter im Konfliktfall mit ihren Schulleitungen bzw. Mentoren eine „Gesprächsvorbereitung“ durch das Seminar ausdrücklich in Anspruch nehmen können. Hier ist die Bereichsleitung bzw. die Seminarleitung direkter Ansprechpartner. Die Seminarleitung kann hinzugezogen werden.

## **8. Die Rollenklarheit aller Beteiligten:**

Alle Beteiligten sind angehalten, eine zunächst unparteiliche Rolle einzunehmen, solange nicht alle Beteiligten gehört worden sind. Sämtliche Informationen sind von den beteiligten Personen in diesem Zusammenhang immer vertraulich zu behandeln.

## **9. Der Instanzenweg**

- Der/die Beschwerdeführer/in kann sich bevor er/sie sich beschwert bei der Ombudsperson beraten lassen, ob und wie die Beschwerde eingereicht werden soll.
- Anonyme Beschwerden werden im verschlossenen Umschlag in das Postfach der Kontaktpersonen eingeworfen.
- Beschwerdet sich der/die Beschwerdeführer/-in bei einer anderen Person des Seminars über einen/n Mitarbeiter/-in, wird der/die Beschwerdeführer/-in darum gebeten, den offiziellen Weg einzuschlagen.
- Ist der/die Beschwerdeführer/-in ein/e Schulleiter/-in oder eine „nicht dem System Seminar zugehörige Person“ und die Beschwerde geht bei der Seminarleitung ein wird in der Regel auf den Instanzenweg verwiesen. Möchte diese Person nicht den Instanzenweg aufnehmen, kann die Seminarleitung die Kontaktpersonen auch direkt informieren.
- Die Vertrauenspersonen wurden im Juli 2013 vom Kurs 2012 zunächst für 1,5 Jahre (Erprobungsphase) gewählt. Nach Ende der Erprobungszeit wurden sie in Absprache mit den Seminarsprecher/innen auf unbestimmte Zeit eingesetzt. Eine Neuwahl ist bei Bedarf jederzeit möglich.
- Die Bereichsleitung und die Seminarleitung werden über die Beschwerden mündlich informiert.

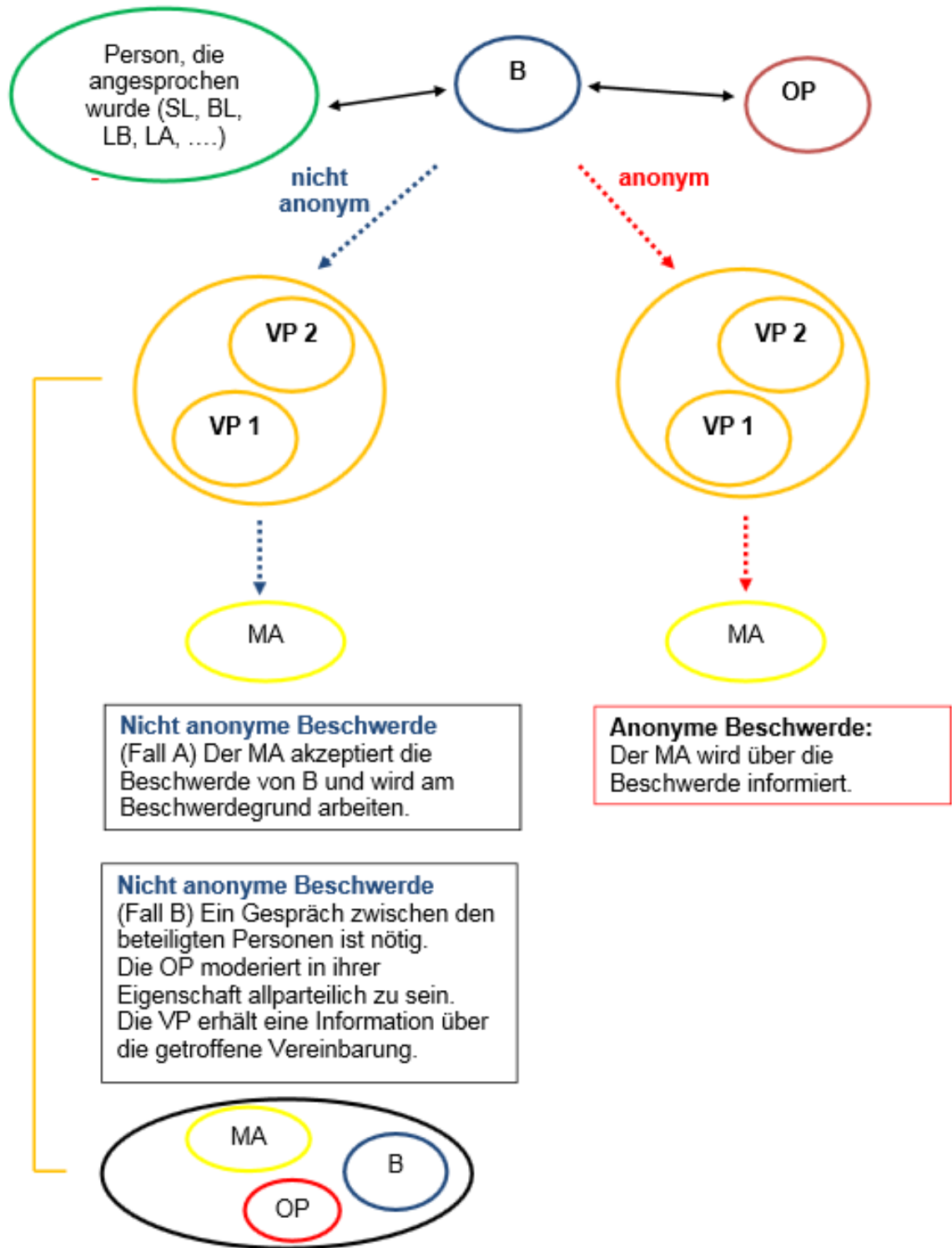


Abb.: Instanzenweg im Falle von Beschwerden

**Abkürzungen:**

- B Person, die Beschwerde einbringt
- VP 1 und VP 2 Vertrauenspersonen, gewählte Mitarbeiter/innen des Seminars
- OP Ombudsperson
- MA Mitarbeiter/in des Seminars über den/die sich beschwert wird.
- SL Seminarleitung
- BL/FL/LB Bereichsleiterin/Fachleiterin/Lehrbeauftragte