



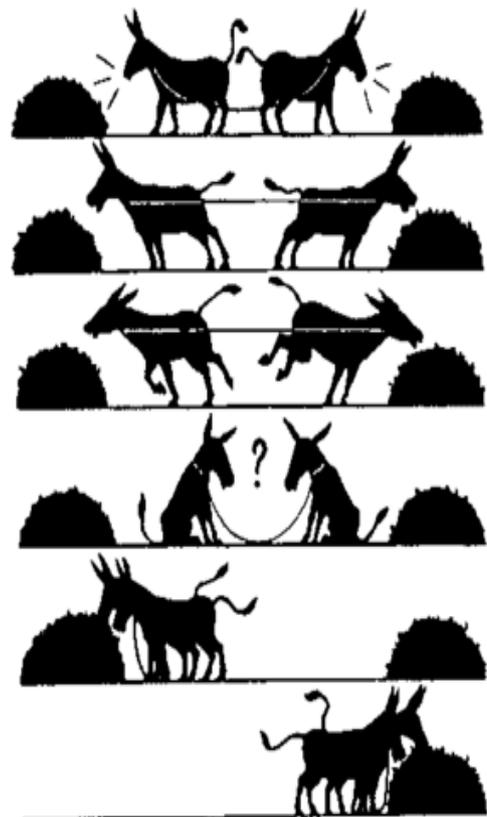
Umgang mit Beschwerden

Sie haben sich als

- Schüler*in
- Erziehungsberechtigte*
- Ausbilder*in
- Praxisanleiter*in

über etwas oder jemanden an
unserem Berufskolleg geärgert
und möchten diesen Ärger nicht
auf sich beruhen lassen?

Für solche Situationen haben
wir ein Beschwerdekonzzept,
das mit diesem Flyer praktika-
bel beschrieben wird.



Hacheneyer Str. 177, 44265 Dortmund
Telefon: 0231 50285 41/44, Telefax: 0231 50285 78
paul-ehrlich-berufskolleg@stadtdo.de
www.pebk.de

Ansprechpartner/-in:

Fr. Soldmann, Fr. Storma, Fr. Brüggemann (Sekretariat)
montags bis donnerstags 7:30 Uhr – 13:00 Uhr / 13:30 Uhr – 15:30 Uhr,
freitags 7:30 Uhr – 13:30 Uhr

Sie erreichen uns:

mit der Stadtbahnlinie U49 und den Buslinien 438, 441, 443 und 447
mit dem Pkw über die B 54, Abfahrt Hacheneyer

Was bringt das?

Ein klar beschriebener Beschwerdeweg scheint auf den ersten Blick sehr formal, bietet aber für alle Beteiligten Vorteile.

- Der Umgang mit Beschwerden ist für alle Beteiligten transparent.
- Probleme können frühzeitig gelöst werden.
- Beschwerden werden wirksam bearbeitet.
- Unzufriedenheit und Frustration lassen sich vermeiden.
- Das Miteinander und das Lernklima werden positiv unterstützt.

Was ist der Grundsatz?

Beschwerden werden da bearbeitet, wo sie auftreten.

Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.



Gibt es Ausnahmen?

Der Beschwerdeweg kann in besonders schwierigen Situationen (z.B. ein direkter Austausch der Beteiligten ist wegen Gewaltandrohungen nicht mehr möglich) nicht immer eingehalten werden.

Verbesserungsvorschläge für die Verwaltung und Organisation der Schule können direkt bei den Bereichsleitungen oder der Schulleitung eingereicht werden.

Widersprüche gegen schulrelevante Verwaltungsakte (z.B. Nachprüfungen, Versetzungszeugnisse usw.) unterliegen nicht dem Beschwerdekonzept, sondern werden von der Schulleitung direkt bearbeitet.

Bei offensichtlichen Dienstverletzungen oder Straftaten ist grundsätzlich die Schulleitung der zuständige Ansprechpartner.

Wie verläuft der Beschwerdeweg?

Ich als <ul style="list-style-type: none"> • Schüler*in • Erziehungs-berechtigte*r • Partner/-in der dualen Ausbildung • Praxisanleiter*in ärgere mich über	Ich suche eine Lösung mit ...
eine Schülerin / einen Schüler.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>der Schülerin / dem Schüler selbst*.</i> 2. <i>der Klassensprecherin / dem Klassensprecher der Klassenleitung, der Vertrauenslehrkraft, der Beratungslehrkraft oder der Schulsozialarbeit.</i> 3. <i>der Bereichsleitung.</i> 4. <i>der Schulleitung.</i> <p style="text-align: right; font-size: small;">*hier können euch unsere Schulmediatoren Frau Horster horster@pebk.de und Herrn Karabürme karabuerme@pebk.de gerne behilflich sein</p>
eine Lehrerin / einen Lehrer.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>der Lehrerin/ dem Lehrer selbst.</i> 2. <i>der Klassenleitung.</i> 3. <i>einer Lehrkraft meines Vertrauens oder einer Beratungslehrkraft.</i> 4. <i>Bereichsleitung.</i> 5. <i>Schulleitung.</i>
den Hausmeister oder einer Schulsozialarbeiterin / einem Schulsozialarbeiter.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>dem Hausmeister oder der Schulsozialarbeiterin / dem Schulsozialarbeiter selbst.</i> 2. <i>der Schulleitung..</i>
den Schulleiter oder die stellvertretenden Schulleiterin.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>der Schulleitung selbst.</i> 2. <i>der Bezirksregierung Arnsberg.</i>
eine Schulsekretarin.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>der Schulsekretärin selbst.</i> 2. <i>Schulleitung.</i>

Wie bereite ich mich am besten vor?

Überdenken Sie Ihr Anliegen und bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. Häufig hilft es, einen Tag vergehen zu lassen, um Abstand zum Problem zu bekommen. Aus einiger Distanz lässt sich der Sachverhalt besser beschreiben. Vereinbaren Sie einen Gesprächstermin und machen sich schriftliche Notizen.

Was ist der Grund meiner Beschwerde?

Was wurde bereits unternommen?

Welche Lösungsvorschläge kann ich einbringen?