Prozessablauf Beschwerdemanagement

alle Schulformen

Oberster Grundsatz: „Wir sprechen zuerst mit dem/der Betroffenen."

Hierbei sind im Sinne eines **fairen Beschwerdemanagements** folgende Aspekte zu beachten:
Auf jeder Ebene sollen die Gespräche mit dem/der Betroffenen Vorrang haben und gemeinsam Vereinbarungen angestrebt werden.

Zuständigkeiten:

➔ **persönliche Probleme:** betroffene/r Fachlehrer/-in	➔ **generelle, organisatorische Probleme:** Klassenleiter/-in oder Tutor/-in oder Bildungsgangleiter/-in oder Koordinator/-in oder Schulleitung

Zur Unterstützung stehen Schulsozialarbeiter/-innen und/oder Vertrauenslehrer/-innen zur Verfügung.
Liegt ein Beschwerdegrund mit großer Tragweite vor, muss unbedingt die Schulleitung informiert werden. Alle Vereinbarungen werden vom BSZ Stendal dokumentiert.

Eine Beschwerde von Schülern, Eltern, Ausbildungspartnern oder Lehrkräften erfolgt in folgenden Schritten:

Schritt 1 Gespräch mit einer Lehrkraft	⇩	Kontaktaufnahme persönlich bzw. schriftlich per Dienst-Mail (<vorname>.<nachname>@bsz-stendal.de) oder über das Sekretariat 03931 60-8200
Konnte das Problem nicht gelöst werden, wenden Sie sich bitte an:		
Schritt 2 Klassenleitung oder Bildungsgangleitung	⇩	zu erfragen im Sekretariat oder bei Vertrauenslehrkraft (Kontaktdaten auf www.bsz-stendal.de)
Wurde auf den vorherigen Ebenen keine Abhilfe erwirkt, wenden Sie sich bitte an:		
Schritt 3 erweiterte Schulleitung (zuständige/r Koordinator/-in)	⇩	Koordinationsbereich 1: Gesundheit/Pflege/Körperpflege/ Sozialpädagogik Koordinationsbereich 2: Wirtschaft/Verwaltung Koordinationsbereich BG: Gesundheit/Soziales, Wirtschaft, Informationstechnik, Ingenieurtechnik Koordinationsbereich 3: Gestaltung, Bautechnik, Holztechnik, Fachpraktiker, Ernährung/Hauswirtschaft, Agrarwirtschaft, Berufsvorbereitung Sprache Koordinationsbereich 4: Informationstechnik, Metalltechnik, Elektrotechnik, Kraftfahrzeugtechnik, Berufsvorbereitung
Sofern bis zu diesem Schritt keine Lösung erwirkt wurde, wenden Sie sich bitte an:		
Schritt 4 Schulleitung: Jens Schößler	⇩	
Sofern es innerschulisch zu keiner Lösung gekommen ist, wenden Sie sich bitte an:		
Schritt 5 Landesschulamt Referat 25 schulfachlicher Referent: Thomas Ködel		

Stand: 15.10.2026

Anschrift: Berufsschulzentrum des Landkreises Stendal – Europaschule · Schillerstraße 4 · 39576 Stendal
Kontakt: Telefon: 03931 60-8200 · Fax: 03931 60-8222 · E-Mail: office@bsz-stendal.de · www.bsz-stendal.de