

# Beschwerdemanagement

**Oberster Grundsatz:** Wir sprechen zuerst mit dem Betroffenen, dann über den Betroffenen.

## Schritt 1: Zuständigkeit Lehrkraft

Beschwerde von {  
 Lernenden  
 Personensorgeberechtigten  
 Lehrkräften  
 Ausbildungspartnern

Kontaktaufnahme schriftlich an:  
 BbS des Altmarkkreises Salzwedel  
 Käthe-Kollwitz-Straße 1, 29410 Salzwedel  
oder:  
[kontakt@bbs-saw.de](mailto:kontakt@bbs-saw.de)

*konnte das Problem nicht gelöst werden:*

## Schritt 2: Zuständigkeit Klassen- oder Bildungsgangteamleitung

Telefonisch zu erfragen im Sekretariat unter  
 +49 3901 8580 0

*konnte das Problem nicht gelöst werden:*

## Schritt 3: Zuständigkeit erweiterte Schulleitung (Koordination)

**Koordination:**  
Frau Pawelzik für die Bereiche Agrarwirtschaft, Metalltechnik, Bautechnik, Gesundheit/Pflege, Berufsvorbereitungsjahr  
 E-Mail: [kontakt@bbs-saw.de](mailto:kontakt@bbs-saw.de)  
Frau Hofmann für die Bereiche Wirtschaft/Verwaltung, Soziales, Gastronomie, Körperpflege  
 E-Mail: [kontakt@bbs-saw.de](mailto:kontakt@bbs-saw.de)

*konnte das Problem nicht gelöst werden:*

## Schritt 4: Zuständigkeit Schulleitung

**Schulleitung:**  
 Schulleiterin: Frau Tepper  
 Stellvertretende Schulleiterin: Frau Dannies  
 E-Mail: [kontakt@bbs-saw.de](mailto:kontakt@bbs-saw.de)

*konnte das Problem nicht gelöst werden:*

## Schritt 5: Zuständigkeit Schulaufsicht

**Landesschulamt Referat 25**  
 Schulfachlicher Referent: Jonas Kahle  
 E-Mail: [jonas.kahle@sachsen-anhalt.de](mailto:jonas.kahle@sachsen-anhalt.de)

Beschwerdemanagement			
Version	002	Stand	27.06.2024
geändert am:	27.06.2024		Seite 1 von 2

# Beschwerdemanagement

Im Sinne eines fairen Beschwerdemanagement sind folgende Aspekte zu beachten:

Bei jedem der fünf Handlungsschritte sollen die GESPRÄCHE mit den Betroffenen Vorrang haben und gemeinsame Vereinbarungen angestrebt werden.

## Zuständigkeiten:

1. Lehrkraft
2. Klassen- oder Bildungsgangleitung
3. Koordination
4. Schulleitung

Zur **Unterstützung** steht eine Schulsozialarbeiterin zur Verfügung.

Bei Beschwerdegrund mit **großer Tragweite** muss umgehend die Schulleitung informiert werden.

Alle getroffenen Vereinbarungen werden **dokumentiert**.

Wir vermeiden **Schuldzuweisungen, Ausflüchte, Schlagabtausch** oder ein **Abwimmeln**.

Beschwerdemanagement			
Version	002	Stand	27.06.2024
geändert am:	27.06.2024		Seite 2 von 2