

Bericht

für die Sitzung der staatlichen Deputation für Bildung am 02.10.2014

unter dem Tagesordnungspunkt Verschiedenes

Bericht über das Auskunfts- und Beschwerdemanagement der Senatorin für Bildung und Wissenschaft

Der Deputierte Dr. Thomas vom Bruch (CDU) hat für die Sitzung der staatlichen Deputation für Bildung um einen schriftlichen Bericht zum Auskunfts- und Beschwerdemanagement der Senatorin für Bildung und Wissenschaft gebeten. Die Beantwortung erfolgt entlang der vom Deputierten Dr. vom Bruch aufgeworfenen Fragestellungen.

Über welches Auskunfts- und Beschwerdemanagement verfügt Ihr Ressort und wie sind derartige Verfahren geregelt?

Die bedeutendsten Anlaufstellen für Auskünfte und Beschwerden des Ressortbereichs sind die Schulen vor Ort. Für gewöhnlich suchen Eltern, Schülerinnen und Schüler sowie sonstige beteiligte Dritte hier den direkten Kontakt, um Fragen und Anliegen vorzubringen. Diese Kontakte sind verfahrensmäßig nicht geregelt und werden von Lehrkräften und Schulleitungen unmittelbar behandelt. Statistische Erhebungen hierzu gibt es nicht.

Im Rahmen Ihrer dienstlichen Tätigkeit zählt es zu den Aufgaben aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörde, gegenüber Bürgerinnen und Bürger Auskünfte zu erteilen und Beschwerden anzunehmen, diese zu überprüfen und Lösungen – gegebenenfalls in Absprache mit Schulen, den Regionalen Beratungs- und Unterstützungszentren (ReBUZ), usw. zu finden. Dieses geschieht analog zum Dienstweg.

Darüber hinaus verfügt das Ressort über die Stelle eines beim Staatsrat verorteten Bürgerbeauftragten, über dessen Aufgabenbereich in der Antwort auf die nachfolgende Frage berichtet wird.

Das Landesinstitut für Schule (LIS) hat 2010 ein eigenes Beschwerdemanagement implementiert, das als Teil des Qualitätsmanagementsystems extern zertifiziert wurde. Den Be-

sucherinnen und Besuchern sowie weiteren Adressaten des LIS wurde zunächst die Möglichkeit zu einer Meinungsäußerung im Wesentlichen über zwei Wege nahe gebracht:

Zum einen wurde auf der Homepage ein elektronisches Formular angeboten, auf das jedoch im Laufe von drei Jahren in keinem Fall zurückgegriffen wurde; dieses Angebot wird heute nicht mehr vorgehalten. Zum Zweiten sind insgesamt vier »Briefkästen« – ausgestattet mit den Beschwerde-Formularen – an zentralen Orten an den LIS-Standorten ausgehängt. Die Kästen werden regelmäßig und mindestens alle zwei Tage gesichtet, die vorliegenden Anfragen bzw. Beschwerden an die verantwortlichen Stellen bzw. Personen weitergeleitet. Den Beschwerdeführenden wird eine Antwort innerhalb von vier Wochen zugesagt. Es wird kontrolliert, ob die Beantwortung zeitnah erfolgt. Die Beschwerden werden an zentraler Stelle gesammelt, sodass sie einer bilanzierenden Auswertung zur Verfügung stehen. In den letzten vier Jahren ging durchschnittlich alle zwei Monate eine Beschwerde ein. Ein thematischer Fokus lässt sich dabei nicht ausmachen

Welche Aufgabe fällt dem Bürgerbeauftragten in Ihrem Ressort in diesem Zusammenhang zu und wie ist er in die Verwaltung eingebunden? Besteht eine Berichtspflicht ihm gegenüber? Mit welchem Stellenvolumen arbeitet der Bürgerbeauftragte in seinem Amt?

Der Bürgerbeauftragte der Behörde soll unabhängig von anderen Organisationseinheiten in der Behörde oder den Schulen als Ansprechpartner in Servicefragen agieren. Als solcher ist er auch auf der Internetseite des Ressorts (www.bildung.bremen.de/service) ausdrücklich genannt. Der zeitliche Umfang der Aufgabe des Bürgerbeauftragten ist im Geschäftsverteilungsplan nicht eindeutig definiert. In der Praxis ist aber von einem Volumen von mindestens der Hälfte einer Stelle auszugehen.

Wenn der Bürgerbeauftragte zur Lösung einer Beschwerde mit einer Schule oder einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter der Behörde zusammenarbeitet, erfolgt immer eine Rückkoppelung über den Stand der Angelegenheit bzw. das Ergebnis an die auskunftersuchende bzw. beschwerdeführende Person. Eine festgeschriebene Berichtspflicht gibt es nicht.

Wie viele Auskunftersuche und Beschwerden wurden im vergangenen Jahr (2013) an Ihr Ressort bzw. den Bürgerbeauftragten in Ihrem Ressort gestellt und welche Themen- bzw. Arbeitsbereiche betrafen diese? Mit welchem Ergebnis wurden diese Eingaben bearbeitet?

Die Zahl der Auskunftersuchen an die Behörde wird nicht regelmäßig erfasst. Eine Auswertung einiger Wochen außerhalb der Ferienzeiten in der ersten Jahreshälfte 2014 ergab jedoch die Zahl von wöchentlich rund 30 Anfragen bzw. Beschwerden im Erfassungszeitraum – einfache Weiterleitungen an zuständige Stellen nicht miteingerechnet.

Die Ersuchen lassen sich grob in jeweils ein Drittel Auskünfte, Beratungen und Beschwerden aufteilen. Beratungen und Beschwerden benötigen dabei einen deutlich höheren Zeitaufwand und sind in der Regel nur in enger Zusammenarbeit innerhalb der Behörde oder mit den Schulen zu lösen. Die Themenbereiche umfassen das gesamte Spektrum des Bildungsbereichs. Beschwerden richten sich gegen einzelne Lehrkräfte oder gegen Mitschülerinnen und Mitschüler. Häufige Themen sind Mobbing, Lärm, hohe schulische Erwartungshaltungen, fehlerhafte Beurteilungen, Probleme im BAföG-Bereich usw.

In der Mehrzahl der Fälle gelingt es, der Bürgerin bzw. dem Bürger direkt zu helfen. Gegebenenfalls werden weitere Gespräche zwischen Schule und Eltern, zwischen Eltern und Bürgerbeauftragtem oder auch die Einschaltung Dritter (z.B. ReBUZ) vereinbart. In einer Vielzahl von Fällen hilft es den Ersuchenden bereits, wenn sie merken, dass ihr Problem ernst genommen und nach einer Lösung gesucht wird.