

Beschwerdemanagement

Zielsetzung

Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag sind nichts Ungewöhnliches. Da wir aber möchten, dass an unserer Schule möglichst alle zufrieden sind, führen wir ein sogenanntes Beschwerdemanagement ein, das helfen soll, Konflikte und Beschwerden konstruktiv zu lösen. Mal resultieren sie aus Missverständnissen, mal zeigt die Faktenlage, dass einem der Beteiligten ein Fehler unterlaufen ist. Die unmittelbar Beteiligten legen dem Umgang mit einem Konflikt oder einer Beschwerde gegenseitigen Respekt zugrunde und bemühen sich um eine einvernehmliche Regelung. Beschwerden sehen wir als Anlass, Sachverhalte und Beziehungen zu klären. Unstimmigkeiten und Fehler überprüfen wir mit dem Ziel, sie zu beheben.

Grundsätze

- Beschwerden sollen zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet werden. Die nächsthöhere Ebene soll immer erst eingeschaltet werden, wenn kein Konsens erzielt werden kann.
- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst und weichen Problemen nicht aus. Dabei werden anonyme Beschwerden nicht bearbeitet.
- Zur Bearbeitung der Beschwerde brauchen wir Zeit. Deshalb wird bei jeder Beschwerde ein Bearbeitungszeitraum für die Klärung festgelegt.
- Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung. Beschwerden sollen keine Abrechnung mit den Betroffenen sein, sondern Chancen einer verbesserten Kooperation eröffnen. Ein fairer, sachlicher und höflicher Umgang ist in solchen Situationen wichtig.
- Diese Regelung gilt nicht für schwerwiegende Probleme, z. B. beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In diesen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf allen Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten wird eine kurze schriftliche Dokumentation der bisherigen Bearbeitung angefertigt.
- Wir praktizieren den Grundsatz der Offenheit: Wenn im Rahmen der Bearbeitung eines Konfliktes oder einer Beschwerde schriftliche Aufzeichnungen (Protokolle, Vermerke etc.) angefertigt werden, erhalten alle Beteiligten eine Kopie dieser Aufzeichnungen.
- Wir wollen Beschwerden möglichst zügig bearbeiten.

Schülerinnen und Schüler

- Schülerinnen und Schüler richten Beschwerden über Mitschülerinnen und Mitschüler in der Regel an die Klassenlehrerin oder den Klassenlehrer. Die Klassenlehrkraft entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung weiterer Lehrkräfte, der Schulsozialarbeiter/in, der Beratungslehrkraft oder der Schulleitung, oder ob es später bearbeitet werden kann.
- Bei schwierigen Situationen in der Pause ist erster Ansprechpartner die Aufsicht führende Lehrkraft, die die Situation klärt oder, wenn notwendig, weitere Schritte einleitet, indem sie die zuständige Klassenlehrkraft möglichst unverzüglich informiert.
- Die erste Instanz von Schülerbeschwerden über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft selbst. Dabei können sich Schülerinnen und Schüler von Mitschülerinnen und Mitschülern, von der Schulsozialarbeiterin und vom Beratungs- oder SV-Lehrer unterstützen lassen. Sollte eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrkraft nicht möglich sein, wenden sich Schülerinnen und Schüler an ihre Klassenlehrkraft, die eine Klärung mit der Lehrkraft anstrebt. Kann die Klassenlehrkraft das Problem nicht lösen, wird die Schulleitung oder Abteilungsleitung hinzugezogen. Bei sehr schwerwiegenden Vorfällen sollte sofort der Abteilungsleiter/in oder die Schulleitung eingeschaltet werden.

Eltern und Erziehungsberechtigte

- Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft selbst. Falls sie sich zuerst an die Schulleitung wenden, wird sich diese den Sachverhalt anhören und dann die Eltern an die zuständige Lehrkraft verweisen. Zu dem Gespräch können auch weitere Lehrkräfte, Elternvertreter, die Beratungslehrerin und die Schulsozialarbeiterin hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen. In besonderen Fällen sollte die Abteilungsleitung oder Schulleitung mit eingeschaltet werden.
- Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären.

Lehrkräfte

- Führt das Gespräch der Lehrkraft mit der Schülerin oder dem Schüler nicht zu einer Lösung des Konflikts, sind die Klassenlehrkraft bzw. die Fachlehrkraft oder die Eltern einzubeziehen. Die Klassenkonferenz stellt das letzte Mittel dar. Aktennotizen sind davor anzufertigen.
- Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.
- Sachlich und offen geäußerte Kritik im Kollegium und die direkte Ansprache von Problemen trägt zu einem positiven Schulklima bei. In besonderen Fällen oder

bei sehr starker Betroffenheit stehen die Beratungslehrerin, der Abteilungsleiter/in, die Schulleitung oder der Lehrerrat zur Verfügung.

- Kritikgespräche der Schulleitung mit Lehrkräften unterliegen anderen Regelungen und werden nicht von diesem Konflikt- und Beschwerdemanagement erfasst.
- Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Lehrerrat einbezogen werden.

Sonstige Beschwerden

(z.B. Schulhausmeister, Reinigungskräfte, Sekretariat)

- In der Regel werden Beschwerden der oben genannten Personengruppen über Schülerinnen und Schüler oder Lehrkräfte direkt an die Schulleitung gerichtet. Diese klärt den Sachverhalt, bemüht sich um die Vermittlung eines Gesprächs zwischen betroffenen Personen bzw. ergreift die erforderlichen Maßnahmen.
- Beschwerden über die oben genannten Personengruppen werden, ebenfalls im Regelfall unter Einbeziehung der Schulleitung, mit den betroffenen Personen direkt geklärt. Kann keine Lösung erzielt werden, wird der jeweilige Anstellungsträger eingeschaltet.

Beschwerden/ Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule – Leistungsbewertung

- Beschwerden gegen Leistungsbewertungen richten die Schüler/innen oder Eltern an die zuständige Fachlehrkraft. Die Fachlehrkraft erläutert die vorgenommene Leistungsbewertung ausführlich. Sie bezieht dabei die Rechtsvorschriften sowie die Grundsatzbeschlüsse der Schule ein. Ebenso legt sie die vorgenommene Leistungsbewertung vor. Sollten Schüler, Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sein, das Gespräch alleine zu führen, wird der Abteilungsleiter/in oder die Schulleitung mit einbezogen das Gespräch zwischen den Beteiligten zu moderieren.
- Wenn sich Eltern gegen einzelne Noten oder gegen das Halbjahreszeugnis wehren, ist dies formal immer eine Beschwerde. Rechtlich kann es keinen Widerspruch geben, da es sich beim Halbjahreszeugnis nicht um einen Verwaltungsakt handelt, sondern um eine Mitteilung der Schule an die Eltern.

Beschwerden gegen eine Konferenzentscheidung

werden in der Regel an die Schulleitung gerichtet. Die Schulleitung gibt die Beschwerde an die zuständige Konferenz weiter; die Konferenz entscheidet über die Beschwerde abschließend. Die Schulleitung teilt dem Beschwerdeführer das Ergebnis mit.

Eine Abgabe an die Schulaufsichtsbehörde

erfolgt dann, wenn eine Beschwerde nicht durch Entscheidungen der Schule erledigt werden kann.

Widerspruch

Wird gegen einen Verwaltungsakt der Schule fristgerecht Widerspruch erhoben, leitet die Schulleitung das förmliche Widerspruchsverfahren ein.

Auch hier gilt, dass zunächst eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen wird, die für die angefochtene Entscheidung zuständig gewesen ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird das Verfahren von der Schulleitung an die Schulaufsicht abgegeben, die das Weitere veranlasst.

Dokumentation

Förmliche Beschwerden werden grundsätzlich immer von der Schulleitung dokumentiert. Die Niederschrift wird von allen Beteiligten unterzeichnet. Alle erhalten eine Kopie der Niederschrift. Die Dokumentation wird in den jeweiligen Sachakten abgelegt und entsprechend den Aufbewahrungsfristen verwahrt. Alle anderen Beschwerden werden von den jeweiligen Bearbeitern/ Lehrkräften nach Bedarf und Absprache dokumentiert.

Schlussbemerkung

Anregungen zur Verbesserung unseres Beschwerdekonzpts nehmen wir gern entgegen.

Das Konzept zum Beschwerdemanagement soll im ca. zweijährigen Abstand im Rahmen der schulinternen Evaluationen überprüft werden und gegebenenfalls überarbeitet werden.

Vereinfachter Überblick – Beschwerdemanagement

Beschwerde von	Beschwerde gegen / über	1. Ansprechpartner	⇒	⇒
Schüler/in	Mitschüler/innen	Klassenlehrer/in		
Schüler/in	Mitschüler/innen in der Pause	Aufsicht		
Schüler/in	Lehrer/innen	die betreffende Lehrkraft selber	Klassenlehrer/in	Schulleitung
Eltern / Erziehungsberechtigte	Lehrer/innen	die betreffende Lehrkraft selber	Schulleitung	
Eltern / Erziehungsberechtigte	Schulleitung	Schulleitung		
Lehrer/in	Schüler/in	Schüler/in	Klassenlehrer/in	
Lehrer/in	Eltern	Eltern	Schulleitung	
Lehrer/in	Lehrer/in	die betreffende Lehrkraft selber	Beratungslehrer/in, Schulleitung, Lehrerrat	
Lehrer/in	Schulleitung	Schulleitung		
weitere Mitarbeiter/in	Lehrer/in	Lehrer/in	Schulleitung	
weitere Mitarbeiter/in	Schüler/in	Schüler/in	Schulleitung	
	weitere Mitarbeiter/in	Schulleitung	über Schulleitung: Anstellungsträger	
	Leistungsbewertung	Fachlehrkraft		
	Konferenzentscheidung	Schulleitung		
	Verwaltungsakt	Schulleitung	über Schulleitung: Schulaufsicht	

Mensabeschwerde

Name	Vorname	Klasse

Datum der Beanstandung:	
Uhrzeit der Beanstandung:	
Bestelltes Menü:	

	Essen war zu kalt / warm.
	Bestelltes Menü wurde nicht ausgeteilt.
	Beilagen fehlten: Welche:

Sonstige / weitere Bemerkungen:

Ort, Datum, Unterschrift
Schüler/in

Ort, Datum, Unterschrift(en)
Erziehungsberechtigte(r)

Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel durch Schülerinnen und Schüler Beschwerde

Name	Vorname	Klasse

Linie:	
Haltstelle:	
Richtung:	
Datum:	
Planmäßige Abfahrt:	
Regulärer Linienbus:	
Einsatzbus:	
Firma:	
Tatsächliche Abfahrtszeit:	

	Bus(se) kam(en) nicht	Anzahl der Busse:	
	Bus kam verspätet		
	Bus(se) hielt(en) nicht an	Anzahl der Busse:	
	Ich konnte wegen Überfüllung nicht in den Bus (die Busse) einsteigen.		
Meine Verspätung betrug durch diesen Vorfall insgesamt (in Minuten):			

Sonstige / weitere Bemerkungen:

Ort, Datum, Unterschrift
Schüler/in

Ort, Datum, Unterschrift(en)
Erziehungsberechtigte(r)