

Schulinterne Vorgehensweise bei Beschwerden

>Beschwerdemanagement<

- 1.) Kleine Probleme werden durch offene Gespräche zwischen den Betroffenen möglichst ohne notwendige Beschwerde und konstruktiv gelöst.
- 2.) Beschwerden werden zunächst schulintern nach der Zuordnung im Anhang geklärt, sie können mündlich oder schriftlich über die üblichen Kanäle (persönlich, Telefon, Post, eMail) vorgetragen werden.

Grundsätze:

- *Die Bearbeitung von Beschwerden bzw. Konflikten muss dort beginnen, wo sie entstehen.*
 - *Es wird mit den Betroffenen gesprochen und nicht über sie!*
- 3.) Beschwerdeführer wenden sich bitte deshalb immer zuerst an die der Beschwerdeart entsprechende erste Ebene und versuchen, die Probleme dort zu klären.
 - 4.) Werden Probleme auf dieser Ebene nicht gelöst, ist stufenweise nach einer Problemlösung mit allen Beteiligten auf der nächsten Ebene zu suchen.
 - 5.) Beschwerden, die offensichtlich unbegründet an höhere Stellen gerichtet wurden, werden von dieser an die eigentlich zuständige Ebene verwiesen.
 - 6.) Nur bei Problemen von großer Tragweite (z.B. Dienstpflichtverletzungen, Gefährdung von Leib und Gut), muss die Schulleitung unmittelbar informiert werden, Maßnahmen der Aufklärung und der Problemlösung einleiten. Dies ist in diesem Konzept nicht berücksichtigt, wie auch Rechtswege, die ggf. besprochen werden können, nicht Gegenstand dieses schulinternen Beschwerdemanagements sind.
 - 7.) Die Erfassung der Ergebnisse von Gesprächen und Maßnahmen erfolgt in geeigneter überprüfbarer Form (mit zunehmend höherer Ebene schriftlich), getroffene Maßnahmen werden nach vereinbarter Zeit evaluiert.

Anhang Beschwerdemanagement nach Beschwerdeführer und -gegenstand

Schülerinnen und Schüler führen Beschwerde über Mitschülerinnen und Mitschüler:			
Beschwerdeführer	1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Schülerin/ Schüler	Mitschüler Klassensprecher	Fachlehrer Klassenlehrer ggf. Vertrauenslehrer Sozialpädagogin	Schulleitung

Schülerinnen und Schüler führen Beschwerde über Lehrkräfte:			
Beschwerdeführer	1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Schülerin/Schüler	Klassensprecher Fachlehrkraft ggf. Klassenlehrer	Einbeziehung der Erziehungsberechtigten ggf. Sozialpädagogin	Schulleitung

Erziehungsberechtigte führen Beschwerde über Lehrkräfte:			
Beschwerdeführer	1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Erziehungsberechtigte	Fachlehrkraft ggf. Klassenlehrer	Klassenelternvertreter	Schulleitung

Erziehungsberechtigte führen Beschwerde über Schüler oder deren Erziehungsberechtigte:			
Beschwerdeführer	1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Erziehungsberechtigte	Klassenleitung	Klassenelternvertreter	Schulleitung Schulelternsprecher

Lehrkräfte führen Beschwerde über Lehrkräfte:			
Beschwerdeführer	1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Lehrkräfte	betroffene Lehrkraft ggf. Moderation durch Vertrauensperson aus Kollegium	Schulpersonalrat	Schulleitung

Lehrkräfte führen Beschwerde über Schülerinnen und Schüler			
Beschwerdeführer	1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Lehrkräfte	Schüler ggf. Erziehungsberechtigte	Klassenleiter Sozialpädagogin	Schulleitung

Lehrkräfte führen Beschwerde über Erziehungsberechtigte

Beschwerdeführer	1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Lehrkräfte	Erziehungsberechtigte Klassenleiter	Sozialpädagogin	Schulleitung

Beschwerden über das nichtlehrende Personal

Beschwerdeführer	1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Lehrkräfte/Schüler/Erziehungsberechtigte	nichtlehrendes Personal	Schulleiter	Arbeitgeber