

Umgang mit Beschwerden

Grundsätzlich gilt:

„Bevor man sich mit jemanden auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“

(Römisches Sprichwort)

An unserer Schule arbeiten viele Menschen zusammen, wobei sich Schulleitung und Kollegium darum bemühen, eine leistungsorientierte, dennoch freundliche, wertschätzende Atmosphäre miteinander zu verbinden. Zwischenmenschliche Probleme können bestmöglich minimiert, aber nicht ausgeschlossen werden.

Wünsche und Anregungen zur Verbesserung unserer Arbeit dienen als eine Art Frühwarnsystem, um Probleme in der Interaktion zwischen den am Schulleben Beteiligten rechtzeitig zu erkennen und bearbeiten zu können. Die Qualität von Schule kann so langfristig erhalten bleiben.

Sollten darüber hinaus Beschwerden an Schulleitung und Lehrkräfte herangetragen werden, sollen durch das im Folgenden ausgeführte Beschwerdekonzep Standpunkte aller Beteiligten ernst genommen werden. Ursachen sollen herausgefunden und Lösungswege aufgezeigt werden.

1. Grundsätze

- Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund. Beschwerden sollen Chancen der Zusammenarbeit eröffnen.
- Beschwerden werden zeitnah und durch kompetente Ansprechpartner bearbeitet.
- Anonyme Beschwerden können wir nicht weiterführend berücksichtigen.
- Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten. Die nächste Instanz wird erst eingeschaltet, wenn keine Lösung gefunden werden kann.
- Bei der Konflikt- oder Beschwerdebearbeitung sind grundsätzlich alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird. Wir sprechen zuerst mit dem/ den Betroffenen, erst dann über jemanden.

2. Prüfung

Werden Beschwerden an die Schulleitung oder Lehrkräfte herangetragen, sollen zunächst folgende Fragen geprüft werden:

- Um welches Problem geht es?
- Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?

Die Schulleitung macht an dieser Stelle deutlich,

- dass sie zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst keine inhaltlich wertende Stellung einnehmen wird,
- sondern auf das in der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden verweist und in diesem Rahmen Unterstützung anbietet.

3. Zuständigkeitsweg

Die Bearbeitung von Beschwerden hat dort zu beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösungswege gefunden werden, sind andere Instanzen einzubeziehen.

Beschwerden:

1. Ebene

Schüler/Eltern wenden sich an

betroffene Lehrkraft

2. Ebene

Keine Lösung des Problems:

Schüler/Eltern wenden sich an

Klassenlehrer

3. Ebene

Keine zufriedenstellende Lösung des Problems (Vereinbarungen kamen nicht zustande):

Schüler/Eltern wenden sich an

Schulleitung

4. Ebene

Konflikt kann innerschulisch nicht gelöst werden:

Schüler/Eltern wenden sich an

Landesschulbehörde



4. Intervention

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt, sexueller Übergriff), beginnt die Bearbeitung unmittelbar auf der 3. Ebene (Schulleitung). Der Gesprächsverlauf und die Ergebnisse werden schriftlich dokumentiert.

5. Auswertung

- **Vereinbarungen anstreben:** Auf jeder Zuständigkeitsebene sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt und nach angemessener Zeit evaluiert werden.
- **Dokumentation:** Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen schriftlich festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.
- **Unterstützung:** Sollte eine von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, sollen, je nach Situation, das Klassenteam, der Personalrat, die Fachkonferenzleitung oder die Schulleitung intervenierend tätig werden.

Beschlossen auf der GK am 12.11.13,
verändert im Februar 2019,
neu beschlossen auf der GK am 07.05.2019