

Leitfaden zum Beschwerdemanagement

Liebe Eltern und Erziehungsberechtigte,

wo viele Menschen auf engem Raum viel Zeit verbringen und wo es um so wichtige Dinge wie Schulabschlüsse geht, kommt es auch zu Reibungen, Unzufriedenheiten oder Beschwerden. So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, so denken wir doch, dass Kritik auch positiv sein kann, als Ansatzpunkt für positive Veränderungen in der Schule oder als ein „Frühwarn-System“, dass etwas nicht ganz rund läuft. Deshalb möchten wir Beschwerden ernst nehmen und hiermit einen für alle transparenten Leitfaden vorlegen, wie an unserer Schule mit Beschwerden umgegangen wird.

Dieser Leitfaden besteht aus zwei Teilen: Zum einen finden Sie auf dieser ersten Seite einen fünfstufigen Plan, was zu tun ist, wenn sich jemand mit einer Beschwerde an euch/an Sie wendet. Auf der Rückseite findet sich für jemanden, der sich beschweren möchte, eine Instanzen-Reihenfolge, die eine Abfolge von Ansprechpartnern für bestimmte Beschwerden festlegt. Sowohl dem Umgangs-Plan als auch der Instanzen-Reihenfolge liegen die Prinzipien zu Grunde, dass Beschwerden begründet und respektvoll vorgetragen werden sollen und Probleme möglichst dort gelöst werden sollen, wo sie entstehen.

Wir hoffen, dieser Leitfaden kann dazu beitragen, an unserer Schule (noch) besser zusammenzuarbeiten und zu kommunizieren.

Umgang mit Beschwerden

1. Kommt jemand mit einer Beschwerde, ist zunächst zu prüfen, um welches Problem es geht und gegen wen sich die Beschwerde richtet. Dann wird der Beschwerdeführer gemäß dem Instanzen-Weg gegebenenfalls an den „richtigen“ Ansprechpartner verwiesen.
2. Hat die direkte Kommunikation zwischen „Beschwerdeführer“ und „Beschuldigtem“ keine Lösungen erbracht und die Beschwerde ist bereits in einer höheren Instanz angelangt, gilt, dass zunächst die Beschwerdeführer angehört werden, (schriftliche) Beweise gesammelt und überprüft werden und mögliche Wünsche bzw. Lösungsansätze erfragt werden.
3. Dann wird der „Beschuldigte“ in einem Gespräch ohne die Beschwerdeführer mit deren Beschwerden und Wünschen konfrontiert, seine Sicht der Dinge angehört, und mögliche Lösungen gesucht.
4. Die Lösungen werden den Beschwerdeführern mitgeteilt und – falls von beiden Parteien gewünscht – ein gemeinsames Gespräch moderiert.
5. Die gefassten Entschlüsse werden dokumentiert und – nach vereinbarter Zeit – kontrolliert.

Instanzen-Weg bei Beschwerden

Problem	Beschwerdeführer	1. Stufe	2. Stufe	3. Stufe
Einzelner Schüler hat Probleme mit einem Lehrer	Schüler/ Eltern	Fachlehrer	Abteilungsleitung	Schulleiter
Schülergruppe hat Probleme mit einem einzelnen Lehrer	Schüler/Eltern	Pflegschaftsvorsitz ⇒ Fachlehrer	Abteilungsleitung	Schulleiter
Probleme der Schüler in der Klasse allgemein	Schüler/Eltern	Pflegschaftsvorsitz ⇒ Tutoren/Stufenleiter	Abteilungsleitung/ Beratungsteam	Schulleiter
Beschwerden gegen angesetzte Ordnungsmaßnahmen	Schüler/Eltern	Tutoren/Stufenleiter	Abteilungsleitung	Schulleiter
Streit unter Schülern	Schüler	Streitschlichter/ Tutoren/Stufenleiter	Beratungsteam	-----
Mobbing unter Schülern	Schülern/Eltern	Tutoren/Stufenleiter ⇒ Anti-Mobbing-Konzept	Beratungsteam/ Abteilungsleitung	Schulleiter
Sexuelle und andere Gewalt gegen Schüler von Schülern	Schüler/ Eltern	Tutoren/Stufenleiter ⇒ Abteilungsleitung	ORDNUNGS- MAßNAHME	Schulleiter
Lehrer/Nichtlehrendes Personal-Problem mit einzelnen Kollegen	Lehrer/Hausmeister/ Sekretärin/Soz-Päd....	betroffener Kollege	Abteilungsleitung/ Schulleiter	-----
Lehrer/ -Problem mit mehreren Kollegen	Lehrer	Lehrerrat	Schulleiter	-----
Lehrer-Probleme mit Schulleitung	Lehrer	Lehrerrat/ Personalrat ⇒	Schulleitung	Schulaufsicht
Lehrer -Probleme mit einzelnen Schülern	Lehrer	Eltern/ Tutoren/Stufenleiter	Abteilungsleitung	Schulleiter
Lehrer-Probleme mit einer Schüler-Gruppe	Lehrer	Tutoren/Stufenleiter/ Abteilungsleitung	Schulleiter	-----
Sexuelle und andere Gewalt von Lehrern gegen Schüler	Schüler/ Eltern	Tutoren/Stufenleiter ⇒ Abteilungsleitung/ Schulleiter	Schulaufsicht	-----