

Beschwerdemanagement / besprochen und abgestimmt in der GLK am 17.03.2016

Stellungnahme der SK eingeholt am 05.07.2016
endgültige Fassung abgestimmt in der GLK am 14.07.2016

1. Beschwerden und Schulentwicklung

Beschwerden gehören zum schulischen Alltag. Sie bieten auch Chancen:

Eine konstruktive, angemessene und transparente Beschwerde- und Problembearbeitung fördert die Möglichkeit zur individuellen und institutionellen Weiterentwicklung.

2. Beschwerdemanagement

2.1. Beschwerde- und Problembearbeitung

Die Bearbeitung von Beschwerden sollte in der Regel dort beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösungen gefunden werden können, wird die nächsthöhere Ebene des Instanzenweges eingeschaltet!

2.2. Instanzenweg des Beschwerdeverfahrens

Der Instanzenweg des Beschwerdeverfahrens ist durch Beschluss des Elternbeirats, der GLK und der SK festgelegt. (vgl. „Instanzenweg des Beschwerdeverfahrens“). Der Instanzenweg muss von allen Beteiligten eingehalten werden.

2.3. Dokumentation

Alle Vorgänge des Beschwerdeverfahrens werden dokumentiert. Die gemeinsam getroffenen Ergebnisse/Zielvereinbarungen werden protokolliert und von allen Beteiligten gegengezeichnet (Kopie).

3. Instanzenweg des Beschwerdeverfahrens

Auf jeder Ebene des Instanzenweges werden Vereinbarungen zum zukünftigen Verhalten angestrebt und möglichst schriftlich dokumentiert.

Regelfall: SuS/Eltern ----wenden sich zuerst an die betroffene Lehrkraft. – Problemlösung.

Eltern können bei Vorliegen von Problemen, die mehrere oder alle SuS einer Klasse betreffen, ihre Klassenpflegschaftsvorsitzenden hinzuziehen und /evtl. erneut/ mit der Lehrkraft sprechen. Problemlösung

Bei unbefriedigender Beschwerdebearbeitung wenden sich die Betroffenen an die Klassenlehrkraft, falls diese nicht bereits Ansprechpartner/in war. Problemlösung.

Bei immer noch nicht ausgeräumter Problemlage wenden sich die Betroffenen an die Schulleitung.

4. Interventionen der Schulleitung

Die Schulleitung klärt den Sachverhalt in der Regel durch ein gemeinsames Gespräch mit allen Beteiligten. Kann im Gespräch eine Zielvereinbarung erreicht werden, ist das Problem gelöst.

Werden Beschwerden persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung vorgetragen, ohne dass zuvor ein direkter Klärungsversuch zwischen den Betroffenen stattgefunden hat, prüft die Schulleitung den Anlass der Beschwerde und gegen wen sich die Beschwerde richtet. Die Schulleitung nimmt in dieser Phase weder inhaltlich noch wertend Stellung! Die Schulleitung verweist auf den abgestimmten Instanzenweg zur Bearbeitung von Beschwerden.

Bei Problemlagen mit großer Tragweite, so z. B. bei schwerwiegenden Dienstpflichtverletzungen oder strafrechtlich relevanten Vorgängen, muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und für die Aufklärung des Sachverhalts sorgen. Dazu werden alle Parteien einbezogen und gehört.

Je nach Sachlage informiert die Schulleitung die Elternvertretung, ggf. die Polizei, die Schulaufsichtsbehörden oder/und den Sozialen Dienst.

Elternbeiratsvorsitzende

Schulleitung