



## Beschwerdekonzzept

Grundsätze für einen Umgang mit Beschwerden sowie Abläufe und Dokumentationspflichten sind in folgendem Beschwerdekonzzept geregelt. Dieses gilt für alle Mitarbeiter/innen (einschließlich Schulleitung), Eltern und Erziehungsberechtigte, Schülerinnen und Schüler:

### 1. Anlass

Beschwerden werden gelegentlich persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung, der Schulaufsicht oder anderen Instanzen vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Dadurch entsteht immer wieder eine „Überrumpelungsreaktion“, da die Person, der die Beschwerde vorgetragen wird, zunächst nicht die Hintergründe oder sachliche Berechtigung kennt. Auch kennt sie im Moment der Beschwerdeführung nur eine Meinung und muss die der Person(en), über die Beschwerde geführt wird, erst noch einholen.

### 2. Prüfung

Sollte die Beschwerde der Schulleitung vorgetragen worden sein, prüft sie zunächst folgende Fragen:

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

Die Schulleitung macht danach deutlich,

- dass sie zunächst in der Situation zu der vorgetragenen Beschwerde keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird,
- sondern verweist auf das in der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

### 3. Grundsatz

Konflikte und Beschwerden werden da bearbeitet, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

### 4. Zuständigkeitsweg

Folgender Zuständigkeitsweg ist einzuhalten:

- bei Beschwerden

Schüler/innen / Eltern wenden sich an betroffene Lehrkraft / Mitarbeiter/in.

- im Falle der fehlenden Lösung des Problems

Eltern wenden sich, abhängig vom Beschwerdefall an Klassenlehrkraft, Fachkonferenzleitung, Klassenelternschaft, Schulelternrat.

- keine Abhilfe der Beschwerden auf den vorigen Ebenen (Vereinbarung kamen nicht zustande):

Schüler/innen / Eltern / Mitarbeiter/innen wenden sich an Schulleitung (unter Einbeziehung der auf den vorigen Ebenen am Beschwerdeverfahren beteiligten Personen).

- keine innerschulische Lösung des Konflikts möglich:

Schüler/innen / Eltern / Mitarbeiter/innen wenden sich an Schulaufsicht, Schulpsychologie, Suchtberatung u. a., je nach Art des Beschwerdefalles (unter Einbeziehung der auf den vorigen Ebenen am Beschwerdeverfahren beteiligten Personen).

## 5. Intervention

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z. B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt, sexueller Übergriff) greift die Schulleitung unmittelbar ein und sorgt unter Einbeziehung der beteiligten Parteien für Aufklärung des Sachverhaltes und Einleitung geeigneter Maßnahmen.

## 6. Auswertung

- Vereinbarungen anstreben

Auf jeder Zuständigkeitsebene sollen Konflikte lösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden (u. U. Inanspruchnahme der Mediation an der Schule).

- Dokumentation

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen schriftlich festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.

- Unterstützung

Sollte eine von der Beschwerde betroffene Lehrkraft oder Mitarbeiter/in Unterstützung benötigen bzw. anfragen, sind je nach Situation das Klassenteam, der Personalrat, die Stufen- oder Fachkonferenzleitung, die Schulleitung gehalten, diese Unterstützung zu geben.