



Beschwerdekonzzept

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

1. Anlass

Beschwerden werden gelegentlich persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten.

Dadurch entstehen immer wieder "Überrumpelungsreaktionen", 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 Stellungnahme der Person, 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 (Sachebene)?

Die Schulleitung macht danach deutlich,

- dass sie zunächst in der Situation zu der vorgetragenen Beschwerde keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird,
- verweist auf das in der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und bietet 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 bei Beschwerden ist einzuhalten:

- a.) Schüler/Eltern /Mitarbeiter wenden sich direkt an die betreffende Person.
- b.) Im Falle der fehlenden Lösung des Problems wenden sie sich abhängig vom Beschwerdefall an Klassenleitung, Klassenelternrat, Jahrgangsleitung, Fachleitung, Schülerparlament.
- c.) Keine Abhilfe der Beschwerde auf der vorigen Ebene, bzw. Vereinbarungen kamen nicht zustande:
Schüler/Eltern/Mitarbeiter wenden sich an die Schulleitung unter Einbeziehung der auf der vorigen Ebene beteiligten Personen des Beschwerdevorgangs

d.) Keine innerschulische Lösung des Konflikts möglich:

Die Schüler/Eltern/Mitarbeiter wenden sich an die Schulaufsicht, Schulpsychologie, Suchtberatung, je nach Art des Beschwerdefalls unter Einbeziehung der auf der vorigen Ebene am Beschwerdeverfahren beteiligten Personen.

5. Intervention

Falls es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite handelt (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzungen, Gewalt, sexueller Übergriff), handelt die Schulleitung unmittelbar und sorgt unter Einbeziehung der beteiligten Parteien für Aufklärung des Sachverhalts und Einleitung der geeigneten Maßnahmen.

Bei gravierenden disziplinarischen Maßnahmen gegen Mitarbeiter muss die Schulaufsicht informiert werden.

6. Auswertung

- Vereinbarungen anstreben

Auf jeder Zuständigkeitsebene sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach festgelegter Zeit überprüft werden.

- Dokumentation

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen schriftlich festzuhalten (Protokollbogen für Gespräche im Sekretariat).

Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarung.

- Unterstützung

Sollte eine von der Beschwerde betroffene Mitarbeiterin/ Mitarbeiter Unterstützung benötigen bzw. anfragen sind je nach Situation - das Klassenteam, der Personalrat, die Jahrgangsführung, Fachleitung, Beratungslehrkraft, ein Mitglied der Schulleiternrates, die Schulleitung - gehalten, diese Unterstützung zu geben.