



Konzept zum Beschwerdemanagement

An unserer Schule begegnen sich täglich fast 800 Menschen. Auch wenn sich die Schulgemeinschaft darum bemüht, die äußeren Bedingungen und inneren Haltungen optimal zu gestalten und eine freundliche und respektvolle Atmosphäre zu schaffen, so kann man zwischenmenschliche Probleme nie ausschließen. Daher wollen wir mittels dieses Beschwerdemanagements angemessene Wege für Lösungen von Konflikten suchen.

Unser Beschwerdemanagement soll auch zu Qualitäts- und Prozessverbesserungen führen. Es soll dem Einzelnen, den Mitwirkungsorganen und der Schulleitung ermöglichen, früh die unterschiedlichen Bedürfnisse wahr und ernst zu nehmen und möglichst partnerschaftlich Lösungen zu finden.

Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges soll zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

Das Verfahren

Eine Beschwerde wird häufig persönlich oder schriftlich der Schulleitung oder der Schulaufsicht vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Das ist aus Sicht der Beschwerdeführer verständlich, hat aber den entscheidenden Nachteil, dass die Schulleitung oder die Schulaufsicht über den auslösenden Sachverhalt nicht ausreichend informiert und oft auch gar nicht zuständig ist. Sie werden in der Regel die Beschwerde dann zurück an die unmittelbar Betroffenen leiten.

Die Schulleitung präferiert daher das hier ausgeführte Verfahren und seine Dokumentation. Der erste Schritt ist immer das direkte Gespräch zwischen den jeweiligen Konfliktparteien.

Das Verfahren für Schülerinnen, Schüler und Eltern

- Durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person wird versucht, den Konflikt zu lösen.
- Bei kleineren Konflikten zwischen Schülerinnen und Schülern können Streitschlichter die Lösung des Konfliktes übernehmen. Ansonsten übernehmen die Klassenlehrer bzw. Stufenleiter die Klärung bzw. die Schlichtung.
- Bei Konflikten mit Lehrkräften werden weitere Instanzen wie SV-Verbindungslehrer oder Kolleginnen und Kollegen aus dem Beratungsteam ins Vertrauen gezogen und vermitteln.
- Sind diese Wege erfolglos, wird die Schulleitung informiert und sucht, ggf. unter Einbezug aller Beteiligten, geeignete Lösungen. Bei Bedarf kann auch externe Hilfe herangezogen werden.
- Auch Probleme mit der Benotung werden zunächst auf dem oben beschriebenen Weg versucht zu lösen. Falls dies nicht gelingt, steht die Schulleitung zu einem Beratungsgespräch zur Verfügung und kann ggf. die Fachkoordinatorinnen und -koordinatoren im Hause zu Rate ziehen. Die Schulleitung kann aber keine Noten ändern, dieses Recht verbleibt ausschließlich beim Fachlehrer oder bei der

Fachlehrerin. Im Falle, dass die Benotung verwaltungsrechtliche Konsequenzen (z.B. die Nichtversetzung) nach sich zieht und die Mediation keinen Erfolg gezeigt hat, kann über den Schulleiter ein schriftlich zu begründender Widerspruch oder eine Beschwerde bei der Bezirksregierung Düsseldorf eingelegt werden.

Das Verfahren für die Lehrerinnen und Lehrer sowie das weitere Personal

- Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person den Konflikt zu lösen.
- Bei Problemen mit Schülerinnen und Schülern berät man sich mit den Klassenlehrern.
- Bei Problemen mit Kolleginnen und Kollegen beraten bzw. vermitteln die Mitglieder des Lehrerrates, ggf. wird die Ansprechpartnerin für Gleichstellungsfragen ins Vertrauen gezogen und vermittelt.
- Sind diese Wege erfolglos, wird die Schulleitung informiert und sucht, ggf. unter Einbezug aller Beteiligten, geeignete Lösungen. Bei Bedarf kann auch externe Hilfe herangezogen werden.
- Bei Problemen mit der Schulleitung kann zunächst der Lehrerrat ins Vertrauen gezogen werden. Für den Fall, dass die Gespräche erfolglos verlaufen, bleiben als weitere Instanzen die für unsere Schule zuständige Ansprechpartnerin des Personalrates bzw. ggf. der zuständige Dezernent bei der Bezirksregierung Düsseldorf.

Verschriftlichung / Protokolle

Vereinbarungen auf den jeweiligen Ebenen werden kurz schriftlich dokumentiert.

Bei Konflikten um die Angemessenheit einer Note ist eine besonders sorgfältige und detaillierte Dokumentation erforderlich. Daraus muss auch hervorgehen, welche Gelegenheiten der Schülerin oder dem Schüler geboten wurden, ihre oder seine Leistungen zu zeigen, und welche Hilfen die Lehrkraft und die Schule zum Abbau von Leistungsdefiziten gegeben haben.

Stand: Mai 2016