

# Beschwerdemanagement am Gymnasium Ernestinum

## Vorbemerkung

Beschwerden über Personen, Entscheidungen oder schulische Vorgänge gehören heute zu unserem Schulalltag. Deshalb sollten wir für den Umgang mit Beschwerden allgemein verbindliche Strukturen schaffen und verlässliche Regeln vereinbaren. Verbindliche Beschwerderegeln in unserem Gymnasium schaffen damit auch Transparenz und Verbindlichkeit für Schüler und Eltern.

Eine Beschwerde sollten wir auch als Frühwarnsystem verstehen, um Probleme in Hinblick auf Kommunikation und Qualität von Schule zwischen den am Schulleben Beteiligten und von ihr Betroffenen rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können.

Wenn jemand sich beschwert, dann tut er das, weil er die Hoffnung hat, sein Gegenüber, eine Entscheidung oder ein Umstand könnte sich ändern.

Eine Beschwerde kann im persönlichen Gespräch, telefonisch oder auch per E-Mail vorgebracht werden.

Entscheidend für den ersten Umgang mit Beschwerden ist, dass zunächst grundsätzlich das direkte Gespräch zwischen den Beteiligten/Betroffenen gesucht wird. Die Bearbeitung von Beschwerden und Konflikten sollte dort beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

**Beispiel:** *Der Vater eines Schüler beschwert sich bei der Schulleitung über die aus seiner Sicht ungerechte Leistungsbewertung eines Fachlehrers.*

*Die Schulleitung verweist in diesem Fall auf den „Verfahrensweg“ und besteht auf Abarbeitung und Dokumentation\*. Der erste Schritt wäre hier das direkte Gespräch zwischen dem Vater und ggf. Schüler und der betroffenen Lehrkraft. Sollte dieses Gespräch mit dem Fachlehrer erfolglos bleiben, steht für eine Beschwerde Weiterleitung der vorgesehene „Verfahrensweg“ offen, der verbindlich einzuhalten ist.*

## Verfahrensweg

Am Ernestinum soll folgender Verfahrensweg bei Beschwerden in der Schule eingehalten werden.

<b>Beschwerdeführer</b>	<b>1. Stufe Ansprechpartner</b>	<b>2. Stufe Ansprechpartner</b>	<b>3. Stufe Ansprechpartner</b>
<b>Schüler</b>			
<i>über Mitschüler</i>	betroffener Mitschüler gemeinsam mit Klassensprecher .	Klassenlehrer ggf. mit Klassensprecher .	Schulleitung und Klassenlehrer .
<i>über Fachlehrer</i>	betroffener Fachlehrer	Klassenlehrer gemeinsam mit betroffenem Fachlehrer .	Schulleitung gemeinsam mit betroffenem Fachlehrer .
<i>über Klassenlehrer</i>	betroffener Klassenlehrer .	Elternvertreter gemeinsam mit betroffenem Klassenlehrer	Schulleitung gemeinsam mit betroffenem Klassenlehrer
<b>Eltern</b>			
<i>über Mitschüler</i>	Klassenlehrer, ggf. unter Hinzuziehung des betroffenen Mitschülers .	Klassenlehrer mit Elternvertretern .	Klassenlehrer beruft Klassenkonferenz ein .
<i>über Fachlehrer</i>	betroffener Fachlehrer	Klassenlehrer gemeinsam mit betroffenem Fachlehrer .	Schulleitung gemeinsam mit betroffenem Fachlehrer .
<i>über Klassenlehrer</i>	betroffener Klassenlehrer .	Elternvertreter gemeinsam mit betroffenem Klassenlehrer	Schulleitung gemeinsam mit betroffenem Klassenlehrer
<b>Lehrkräfte</b>			
<i>über Schüler</i>	betroffener Schüler	Klassenlehrer	Klassenlehrer beruft Klassenkonferenz ein .
<i>über Kollegen</i>	Personalrat	Schulleitung	Landesschulbehörde

## **Ausnahmen, die eine sofortige Intervention erfordern:**

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite, beispielsweise ein sexueller Übergriff oder eine schwerwiegende Dienstverletzung, muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der betroffenen Parteien für Aufklärung des Sachverhaltes sorgen.

Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren.

- Die Schulaufsicht ist unverzüglich zu informieren, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen
- Geht es um eine Beschwerde, deren Gegenstand ein sexueller Übergriff ist, greifen die Regelungen des Erlasses 1/2006.

## **Vereinbarungen und Dokumentation**

Auf jeder Stufe des Verfahrensweges sollen Konflikt lösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

Auf das obige Beispiel bezogen könnte dies so aussehen:

***Vereinbarung:*** Die Lehrkraft bietet an, in vereinbarten Zeitabständen über mündliche Zensuren Auskunft zu geben. Der Schüler verpflichtet sich zu regelmäßiger Erledigung von Hausarbeiten, um vorbereiteten Unterricht zu ermöglichen.

Eine Dokumentation sollte auf allen Stufen des Beschwerdeprozesses erfolgen. Die getroffenen Vereinbarungen sollten auf einem einheitlichen Vordruck, der in der Anlage beigefügt ist, festgehalten werden. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.

## **Unterstützung**

Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalrates diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten.

Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrkraft zu suchen.

## **Anlage**

### **Vereinbarungen**

**1. Teilnehmer / innen des Gesprächs am \_\_\_\_\_ (Datum)**

Name und ggf. Funktion:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

**2. Vereinbarungen / Verabredete Maßnahmen**

**3. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung nach 4 und nach 8 Wochen.**  
(bei Einhaltung der Vereinbarungen Vernichtung dieser Unterlage)

---

Unterschriften

