

Beschwerdemanagement

Stand: 08/2019



**GESAMTSCHULE
BRAKEL**
Eine Schule für alle...

Grundsätze des Beschwerdemanagements

Unsere Schule besteht derzeit aus einem Schulverwaltungsassistenten, einer Lerntherapeutin, 2 Hausmeistern, 4 Sozialpädagogen, 4 Sekretärinnen, 4 Integrationshelfer/innen, 6 Mitarbeitern der Mensa, 12 Experten des Unterrichtsfaches Kultur, 100 Lehrkräften, etwa 900 Schülerinnen und Schülern und somit etwa 2000 Eltern oder Erziehungsberechtigten. Also alles in Allem über 3000 Menschen!

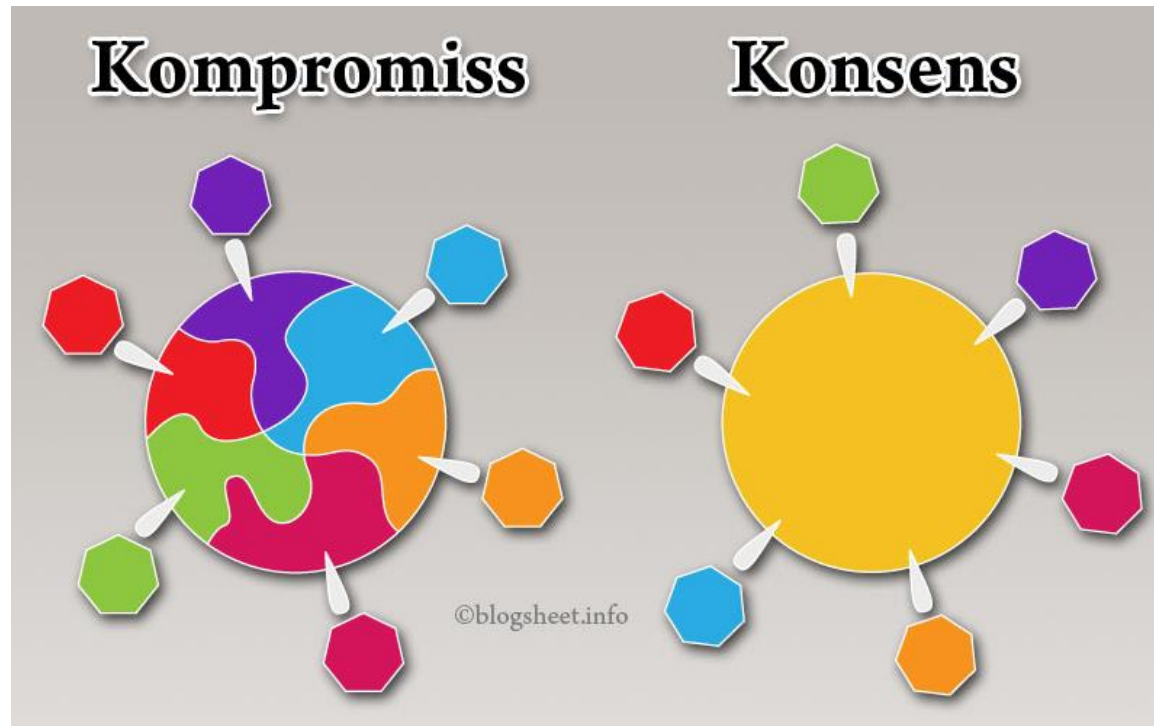
Sie alle sind Persönlichkeiten mit individuellen Interessen und Bedürfnissen. Sie alle verfolgen eigene Ziele, die zum Teil nicht mit den Interessen der anderen übereinstimmen.

Wo viele Menschen auf engem Raum viel Zeit miteinander verbringen, kommt es daher auch zu Missverständnissen, Reibungen, Unzufriedenheiten oder Beschwerden. So unerfreulich Beschwerden zunächst auch sein mögen, so denken wir, dass Kritik auch positiv sein kann, da sie Ansatzpunkt für Reflexion und Veränderungen in der Schule sein kann. Sie können ein Frühwarnsystem sein, dass „etwas nicht rund läuft.“

Wir nehmen Beschwerden ernst und möchten mit diesem Leitfaden transparent darlegen, wie mit Beschwerden in unserer Schule umgegangen werden soll:

- In die Problemlösung bei Beschwerden sind grundsätzlich die Personen einbezogen, die direkt betroffen sind, denn diese verfügen zunächst über die höchste Kompetenz.
- Beteiligte Personen sprechen miteinander und nicht übereinander. Dies bezieht sich insbesondere auf Social-Media-Kommunikation.
- Eltern geben ihren Kindern zunächst die Zeit und das Vertrauen, persönliche Angelegenheiten selbst zu klären.
- Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Lösung finden.
- Alle Beteiligten sind zeitnah zu hören, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird.

- Die Maßnahmen werden unbürokratisch vorgenommen, lediglich gemeinsam getroffene Vereinbarungen werden schriftlich dokumentiert.
- Das Ziel sollte immer ein Konsens aller beteiligter Personen sein. Wenn dies nicht möglich ist, so sollte zumindest ein Kompromiss gefunden werden, der möglichst hohe Tragfähigkeit besitzt.



- Rechtliche Vorgaben und gesetzliche Beschwerdewege werden durch diesen Leitfaden nicht eingeschränkt und bleiben unberührt.



1. Ebene

2. Ebene

3. Ebene

Zwischen wem bestehen Konflikte?

Wer ist in die Klärung eingebunden?

(Beschwerden/Widersprüche in farbig unterlegten Feldern **müssen** schriftlich erfolgen)

Schülerinnen und Schüler beschweren sich über...

SuS der eigenen Klasse	➤ SuS untereinander	➤ Klassenrat ➤ <i>Streitschlichter</i>	➤ Klassenlehrer ➤ Schulsozialarbeit
SuS anderer Klassen	➤ SuS untereinander ➤ Klassensprecher	➤ Klassenlehrer ➤ ggf. Eltern	➤ Abteilungsleitung ➤ Schulsozialarbeit
SuS in der Pause	➤ SuS untereinander	➤ Aufsicht führende Lehrkraft	➤ Klassenlehrer
Mobbing	➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ Schulsozialarbeit	➤ Schulleitung ➤ Eltern
Noten von Tests und Klassenarbeiten	➤ Fachlehrer	➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ FaKo-Vorsitzende
Noten Zeugnissen	➤ Fachlehrer ➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ FaKo-Vorsitzende	➤ Widerspruch bei der Schulleitung
Fachlehrer	➤ Fachlehrer	➤ Klassenlehrer ➤ Beratungslehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ FaKo-Vorsitzende
Klassenlehrer	➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ JGT-Sprecher	➤ Schulleitung
nichtlehrendes Personal	➤ betroffenes Personal ➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ Träger	➤ Schulleitung ➤ Träger
bestehende Regelungen der Klasse	➤ Klassensprecher oder Klassenrat	➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung
bestehende Regelungen der Schule	➤ Klassensprecher oder Klassenrat	➤ SMV	➤ Schulleitung ➤ Schulkonferenz
bestehende Regelungen des Systems Schule (SchuG)	➤ SMV	➤ Bezirksvertretung ➤ Klärung BezReg	➤ Landesschülerschaft ➤ Landtagsabgeordnete
Misstände der Ausstattung	➤ Hausmeister ➤ Listen im Sekretariat	➤ Klassenlehrer	➤



1. Ebene

2. Ebene

3. Ebene

Zwischen wem bestehen Konflikte?

Wer ist in die Klärung eingebunden?

(Beschwerden/Widersprüche in farbig unterlegten Feldern **müssen** schriftlich erfolgen)

		1. Ebene	2. Ebene	3. Ebene
Eltern oder Erziehungsberechtigte beschwerten sich über...	SuS der eigenen Klasse	➤ Eltern untereinander	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Abteilungsleitung
	SuS anderer Klassen	➤ Eltern untereinander ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung
	andere Eltern	➤ Eltern untereinander		
	Mobbing	➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ Schulsozialarbeit	➤ Schulleitung
	Noten von Tests und Klassenarbeiten	➤ Fachlehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ FaKo-Vorsitzende	➤ Schulleitung
	Zeugnisnoten	➤ Fachlehrer	➤ Widerspruch bei der Schulleitung	➤ BezReg Detmold
	Verwaltungsakte	➤ Widerspruch bei der Schulleitung	➤ BezReg Detmold	➤ Verwaltungsgericht Minden
	Fachlehrer	➤ Fachlehrer	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Abteilungsleitung ➤ FaKo-Vorsitzende
	Klassenlehrer	➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Schulleitung
	nichtlehrendes Personal	➤ Klassenlehrer ➤ Betroffenes Personal	➤ Abteilungsleitung ➤ Träger	➤ Schulleitung ➤ Träger
	Schulleitung	➤ Schulleitung	➤ Dezernent der BezReg	➤ BezReg Detmold
	bestehende Regelungen der Klasse	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Klassenpflegschaft	➤ Abteilungsleitung
	bestehende Regelungen der Schule	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Schulpflegschaft	➤ Schulleitung ➤ Schulkonferenz
	bestehende Regelungen des Systems Schule (SchuG)	➤ Schulpflegschaft	➤ Klärung BezReg	➤ Landeselternrat ➤ Landtagsabgeordnete
	Misstände der Ausstattung	➤ Klassenlehrer ➤ Klassenpflegschaftsvertreter	➤ Schulleitung ➤ Schulpflegschaft	➤ Schulträger



1. Ebene

2. Ebene

3. Ebene

Zwischen wem bestehen Konflikte?

Wer ist in die Klärung eingebunden?

(Beschwerden/Widersprüche in farbig unterlegten Feldern **müssen** schriftlich erfolgen)

Lehrkräfte beschwerten sich über...	SuS der eigenen Klasse	➤ Betroffene SuS	➤ Eltern	➤ Abteilungsleitung
	SuS anderer Klassen	➤ Betroffene SuS	➤ Klassenlehrer ➤ Eltern	➤ Abteilungsleitung
	SuS in der Pause	➤ Betroffene SuS	➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung
	Mobbing durch SuS	➤ Betroffene SuS	➤ Abteilungsleitung ➤ Lehrerrat	➤ Schulleitung
	Eltern	➤ Betroffene Eltern	➤ Abteilungsleitung	➤ Schulleitung
	Kolleginnen oder Kollegen	➤ Betroffene KoK	➤ Lehrerrat ➤ JGT-Sprecher	➤ Schulleitung ➤ Abteilungsleitung
	Fach-Kolleginnen oder Kollegen	➤ Betroffene KoK	➤ FaKo-Vorsitzende ➤ Lehrerrat	➤ Abteilungsleitung ➤ Schulleitung
	Mobbing durch Kollegen	➤ Lehrerrat	➤ Schulleitung	➤ Schulaufsicht
	nichtlehrendes Personal	➤ betroffenes Personal ➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung ➤ Träger	➤ Schulleitung ➤ Träger
	bestehende Regelungen des Kollegiums	➤ Lehrerrat	➤ Schulleitung	➤ Lehrerkonferenz
	bestehende Regelungen der Schule	➤ Lehrerrat ➤ Schulleitung	➤ Lehrerkonferenz	➤ Schulkonferenz
	bestehende Regelungen des Systems Schule (SchuG)	➤ Lehrerkonferenz ➤ Personalrat	➤ Gewerkschaften ➤ Landtagsabgeordnete	
	Misstände der Ausstattung	➤ Abteilungsleitung ➤ FaKo-Vorsitzende	➤ Schulleitung ➤ Lehrerrat	➤ Schulträger



1. Ebene

2. Ebene

3. Ebene

Zwischen wem bestehen Konflikte?

Wer ist in die Klärung eingebunden?

(Beschwerden/Widersprüche in farbig unterlegten Feldern **müssen** schriftlich erfolgen)

Mitarbeiter beschweren sich über...	Ihnen bekannte SuS	➤ Betroffene SuS	➤ Klassenlehrer ➤ Eltern	➤ Abteilungsleitung
	SuS in der Pause	➤ Betroffene SuS	➤ Klassenlehrer	➤ Abteilungsleitung
	Mobbing durch SuS	➤ Betroffene SuS	➤ Abteilungsleitung	➤ Schulleitung
	Eltern	➤ Betroffene Eltern	➤ Abteilungsleitung	➤ Schulleitung
	Lehrkraft	➤ Betroffene Lehrkraft	➤ Schulleitung	
	nichtlehrendes Personal	➤ Betroffenes Personal	➤ Schulleitung	➤ Träger
	bestehende Regelungen der Schule	➤ Schulleitung		
	Misstände der Ausstattung	➤ Abteilungsleitung ➤ FaKo-Vorsitzende	➤ Schulleitung ➤ Träger	➤ Schulträger