

# Konzept zum Beschwerdemanagement

Für alle Konflikte gilt: Miteinander reden, nicht übereinander!

In der seit über 20 Jahren bestehenden Katholischen Schule St. Hedwig in Petershagen gab und gibt es kaum Beschwerden. Die Beziehung und der Umgang zwischen Schülern, Lehrern, Erziehern und Eltern sind gut und erfolgen auf einer sehr persönlichen Ebene. Kleinere Probleme und Streitigkeiten werden im Normalfall sofort in Gesprächen geklärt und aus der Welt geschafft. Nur für den besonderen Fall einer schwerwiegenden Beschwerde soll dieses Konzept niedergelegt werden.

## Begriff

Das Konzept zum Beschwerdemanagement beschreibt den Umgang mit Beschwerden. Es beinhaltet die Vorbereitung, Abwicklung und Kontrolle aller Maßnahmen der Schule, wenn sich Eltern oder andere Personen beschweren, was bedeutet, dass sie Verhalten, Beurteilungen oder Entscheidungen von Lehr- und Schulpersonal nicht akzeptieren. Ausgenommen hierbei sind Entscheidungen über die Schullaufbahn, da diese festen Regelungen unterliegen.

## Grundsätzliches

Grundsätzlich sind Beschwerden willkommen und grundsätzlich nehmen wir alle Beschwerden ernst und gehen den genannten Problemen auf den Grund. Wir sehen Beschwerden als Frühwarnsystem und wichtige Hinweise auf Schwächen oder Risiken in unserer Schule und somit als Chance zur Verbesserung der Beziehungen zwischen allen Beteiligten. Dabei können nicht immer sofort Lösungen gefunden, sondern manchmal muss auch ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden.

Beschwerden werden grundsätzlich dort bearbeitet, wo sie entstehen. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird und die Klärungsversuche dokumentiert sind (siehe Beschwerdeprotokoll), wird die nächste Ebene eingeschaltet (Instanzenweg).

Die Einhaltung eines vorgegebenen Instanzenweges dient der Problemlösung und der Entlastung aller Beteiligten. Indem die Schule Beschwerden positiv gegenüber steht, wirkt sie präventiv gegenüber dauerhaften oder schwerwiegenden Konflikten und weckt unter Umständen auch beim Beschwerdeführer eine andere Sichtweise und somit ein größeres Verständnis für die Rahmenbedingungen, Pflichten, Möglichkeiten und Grenzen von Schule.

## Beschwerdeweg

Beschwerden sollten direkt, mündlich oder ggf. schriftlich vorgebracht werden. Hierbei muss die Beschwerde an diejenige Person herangetragen werden, die davon betroffen ist. Es ist zu beachten, dass Erziehungsberechtigte keinerlei Beschwerde- und Weisungsbefugnis gegenüber Schülern haben. In solchen Fällen muss die Klassenlehrerin der betroffenen Schüler vom Beschwerdeführer informiert werden.

Wird der Schulleitung eine Beschwerde direkt mitgeteilt, ohne dass ein Gespräch mit den Betroffenen stattgefunden hat, so wird die Schulleitung auf den festgelegten Beschwerdeweg verweisen (siehe Anlage 1).

Bei Beschwerden zwischen Schülern ist das Mediationskonzept der Schule zu beachten und eine Klärung über die Mediatoren anzustreben.

Wird eine Beschwerde nach dem ersten Kontakt aufrecht erhalten und keine Lösung des Problems herbeigeführt, so ist die zweite Instanz in Form der Beratungslehrer anzurufen. Erst im Anschluss daran ist die Schulleitung einzubeziehen.

Sollte eine Beschwerde trotz aller Klärungsbemühungen auch nach einem Gespräch mit der Schulleitung bestehen bleiben, so ist die Schulaufsicht als finale Instanz zu informieren.

In besonders schwerwiegenden Fällen kann ein Beschwerdeausschuss gebildet werden, der aus der Schulleitung, einem Mitglied des Schullehrerrates und der Beratungslehrerin besteht.

### Dokumentation von Beschwerden

Für einen transparenten Umgang mit Beschwerden ist eine schriftliche Dokumentation anzustreben (siehe Anlage 2). Die Protokolle einer Beschwerdeführung werden im Beschwerdeordner im Sekretariat abgelegt. Hierbei sind beteiligte Personen, Anlass, Inhalt, Ziel, sowie Vereinbarungen, Ergebnisse, Umsetzung und Bewertung des Beschwerdeprozesses zu notieren.

## Anhang

### Anlage 1: Tabellarische Notation des Beschwerdeweges

Mögliche Beschwerdewege:

A - 1. Gespräch mit Lehrer 2. Gespräch mit Beratungslehrer 3. Gespräch mit der Schulleitung

B - 1. Gespräch mit Erzieher 2. Gespräch mit Beratungslehrer 3. Gespräch mit Schulleitung

C - 1. Gespräch mit Mitarbeiter 2. Gespräch mit Beratungslehrer 3. Gespräch mit Schulleitung

D - 1. Gespräch mit Schulleitung 2. Gespräch mit Beratungslehrer 3. Beschwerdeausschuss

E - 1. Gespräch mit Schüler 2. Gespräch mit Eltern 3. Gespräch mit Beratungslehrer 4. Gespräch mit Schulleitung

F - 1. Gespräch mit den Eltern 2. Gespräch mit Beratungslehrer 3. Gespräch mit Schulleitung

	Schüler	Lehrer	Eltern	Erzieher	Mitarbeiter	Schulleitung
Schüler	Mediatoren	A	X	B	C	D
Lehrer	E	A	F	B	C	D
Eltern	X	A	X	B	C	D
Erzieher	E	A	F	B	C	D
Mitarbeiter	E	A	F	B	C	D
Schulleitung	E 4. Instanz jedoch Beschwerde- ausschuss	A 3. Instanz jedoch Beschwerde- ausschuss	F 3. Instanz jedoch Beschwerde- ausschuss	B 3. Instanz jedoch Beschwerde- ausschuss	C 3. Instanz jedoch Beschwerde- ausschuss	X

