

Problembehandlung /Beschwerdemanagement

Im schulischen Alltag kommt es naturgemäß hin und wieder zu Unstimmigkeiten, die einer Klärung im gemeinsamen Gespräch bedürfen. Um diese Klärungen so konstruktiv, schnell und reibungsarm wie möglich zu gestalten, bitten wir folgende Richtlinien zu beachten:

Natürlich haben Lehrkräfte, Eltern und Schüler:innen jederzeit das Recht, voraussetzungslos das Gespräch mit der Schulleitung zu suchen. Dies ist in der Regel aber erst dann sinnvoll, wenn bereits mit den anderen, in einem Streitfall oder bei Beschwerdeanlässen unmittelbar Betroffenen ein Klärungsversuch erfolgt ist. Beschwerden sind daher zunächst möglichst mit denen zu klären, die selbst am nächsten mit dem Beschwerdegegenstand befasst sind. Damit soll sichergestellt werden, dass der Sachverhalt geklärt und ein erster Lösungsversuch unternommen worden ist. Erst danach sollten weitere Funktionsträger:innen oder aufgrund ihrer Aufgaben mit dem Beschwerdegegenstand Vertraute hinzugezogen werden. Dies gilt auf jeder Stufe der Klärung.

Sachorientierung, mehrperspektivische Betrachtung und ein respektvoller Umgang miteinander gehören zu den zentralen Werten unseres Miteinander – sie gelten auch im Streitfall für alle Beteiligten.

Ablauf:

1. Stufe: Fachlehrkraft

Lösungsversuch mit der betreffenden Lehrkraft. Sie ist mit der Sache am besten vertraut und kann ggf. schnell und zielführend eine sinnvolle Lösung für das Problem anbieten.

2. Stufe: Klassenleitung

Gespräch und Klärungsversuch mit der Klassenleitung. Die Klassenleitung kennt die Schüler:innen oder auch die entsprechende Gruppe, ebenso wie die Lehrkraft, über die eine Beschwerde geführt wird und kann vermitteln.

3. Stufe: Stufenleitung / Koordinatoren

Wenn auch die Klassenleitung keine Lösung herbeiführen kann, sollten zuständige Funktionsträger:innen mit Kompetenz und Autorität in ihren Bereichen hinzugezogen werden:

- Klasse 5/6: Erprobungsstufenkoordination
- Klasse 7/8: Mittelstufenkoordination I
- Klasse 9/10: Mittelstufenkoordination II
- Oberstufenkoordination

4. Stufe: Schulleitungsteam

Sollte sich keine Lösung ergeben haben, kann die Schulleitung als disziplinarvorgesetzte Stelle angesprochen werden. Die Schulleitung entscheidet dann über den weiteren Weg der Beschwerde und zieht ggf. den Träger oder die Bezirksregierung hinzu.

5. Stufe: Sollte das Problem auch durch die Schulleitung nicht in sachlich korrekter Weise gelöst werden, steht den Betroffenen der Weg der Beschwerde über das Beschwerdemanagement des CJD (CJD-Zentrale) oder einer vorgesetzten staatlichen Stelle (Bezirksregierung) offen. In diesem Fall wenden sich die angesprochenen Stellen im Regelfall mit der Bitte um eine Stellungnahme an die Schulleitung.

Dokumentation:

Das Verfahren sollte in den ersten beiden Stufen in erster Linie ein mündliches Verfahren sein, um einen schnellen und vergleichsweise unkomplizierten, aber auch persönlichen und direkten Weg zur Bearbeitung der Beschwerde zu bieten. Nur wenn es den angesprochenen Mitarbeiter:innen geboten erscheint, sollte eine Notiz zur Beschwerde angefertigt werden, die dann auch in die Akte der Betroffenen Schüler:innen aufgenommen werden kann (Vorlage: TQM FO 1.2.03.04, stellt sicher, dass bestimmte Eckpunkte im Zusammenhang mit der Problembhebung berücksichtigt wurden/werden). Ab Stufe 3 sollte in jedem Fall eine schriftliche Dokumentation als Grundlage für klärende Gespräche erstellt werden, da die Gesprächsführenden in dieser Stufe i.d.R. nur bedingt Nähe zum zugrundeliegenden Sachverhalt haben und ggf. formale Schritte ergriffen werden müssen.