

## Beschwerdekonzept (Stand 10/2017)

<p><u>Grundsätzliches</u></p>	<p>Beschwerden sind willkommen. Die dienen als Frühwarnsystem, um Probleme im Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Interaktion zwischen denen am Schulleben Beteiligten und von ihr Betroffenen rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können.</p> <p>Der angemessene Umgang mit Beschwerden ist Ausdruck eines gleichberechtigten Miteinanders von Schülern, Eltern und Lehrkräften.</p> <p>Es gilt grundsätzlich, dass die Schulleitung Beschwerden bearbeitet, die die Schule betreffen. Die Landesschulbehörde nimmt sich auf dem Dienstweg der Beschwerden über die Schulleitung an. Sie ist zudem dann zu beteiligen, wenn sich Beschwerden auf das System Schule beziehen.</p>																				
<p><u>Beschwerdeweg</u></p>	<p>In der Schule am Lindhoop wird folgender Beschwerdeweg praktiziert:</p> <table border="1" data-bbox="555 1003 1369 1193"> <thead> <tr> <th>Beschwerdeführer</th> <th>Eltern</th> <th>Schüler</th> <th>Lehrkräfte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instanz</td> <td>Klassenleitung</td> <td>Streitschlichter</td> <td>Personalrat</td> </tr> <tr> <td>Instanz</td> <td>Klassenelternschaft</td> <td>Klassenleitung</td> <td>Schulleitung</td> </tr> <tr> <td>Instanz</td> <td>Schulelternschaft/ Schulleitung</td> <td>Schulleitung</td> <td>Schulbehörde*</td> </tr> <tr> <td>Instanz</td> <td>Schulbehörde*</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>* Der Dienstweg ist einzuhalten (über das Dezernat).</p> <p>Es besteht Konsens zwischen Schulleitung und Schulelternrat, dass sie sich gegenseitig über eingehende Beschwerden, das Ergebnis der Bearbeitung und das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden informieren. So kann mit Beschwerden angemessen umgegangen werden. Das sorgt für Akzeptanz und macht die Attraktivität der Schule aus.</p>	Beschwerdeführer	Eltern	Schüler	Lehrkräfte	Instanz	Klassenleitung	Streitschlichter	Personalrat	Instanz	Klassenelternschaft	Klassenleitung	Schulleitung	Instanz	Schulelternschaft/ Schulleitung	Schulleitung	Schulbehörde*	Instanz	Schulbehörde*		
Beschwerdeführer	Eltern	Schüler	Lehrkräfte																		
Instanz	Klassenleitung	Streitschlichter	Personalrat																		
Instanz	Klassenelternschaft	Klassenleitung	Schulleitung																		
Instanz	Schulelternschaft/ Schulleitung	Schulleitung	Schulbehörde*																		
Instanz	Schulbehörde*																				
<p><u>Notation von Beschwerden</u></p>	<p>Beschwerden werden von der Schulleitung und den Lehrkräften schriftlich festgehalten.</p> <p>Notiert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschwerdeführer (Name)</li> <li>- Anlass (inkl. Datum)</li> <li>- Inhalt und</li> <li>- Ziel der Beschwerde</li> <li>- Bearbeitung der Beschwerde.</li> </ul>																				
<p><u>Beschwerdeausschuss – Zusammensetzung</u></p>	<p>In schwerwiegenden Fällen kann nach Durchlaufen der 2. Instanz ein Beschwerdeausschuss gebildet werden.</p>																				

## Beschwerdekonzzept

(Stand 10/2017)

	<p>Mitglieder des Beschwerdeausschusses können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulleitung</li> <li>- 1 Mitglied des Schulelternrates</li> <li>- 1 Mitglied des Kollegiums</li> <li>- der Personalrat als beratendes Mitglied.</li> </ul> <p>Mitglieder des Beschwerdeausschusses, die von Beschwerden betroffen sind, gelten als befangen. Sie können sich von einer von ihnen bestimmten Person vertreten lassen.</p>
<p><u>Aufgaben des Beschwerdeausschusses</u></p>	<p>Der Beschwerdeausschuss arbeitet unabhängig. Seine Aufgabenfelder sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vereinbarungen und Ergebnisse</li> <li>- Umsetzung und Evaluation, ob die Beschwerde zufriedenstellend bearbeitet wurde.</li> </ul> <p>Im Einzelnen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sichtet er Beschwerden, ihre Bearbeitung und die Ergebnisse der Bearbeitung,</li> <li>- wertet er Beschwerden aus (Anlässe/ Themen).</li> </ul> <p>Er kümmert sich um die Klärung und Empfehlung von Konsequenzen hinsichtlich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- der Verbesserung der pädagogischen Arbeit, Fortbildung, Schulleitung im Hinblick auf den Umgang mit Beschwerden;</li> <li>- der Umsetzung von Konsequenzen in unterrichtlichem und erzieherischem Handeln,</li> <li>- Kritikgesprächen mit einzelnen Lehrkräften und Mitarbeiter(innen),</li> <li>- der Einforderung erforderlicher Verbesserungen ihrer Arbeit (durch die Schulleitung).</li> </ul> <p>Er organisiert Festlegungen, Überprüfung und Revision der Zuständigkeiten und Verfahren für die Beschwerdebearbeitung. Weiterhin überwacht er die Evaluation des gesamten Beschwerdemanagements.</p>