



Gymnasium der Stadt Rahden

Beschwerdemanagement

Was ist bei Beschwerden am Gymnasium Rahden grundsätzlich zu bedenken?

- An einer großen Einrichtung wie einem Gymnasium ist es normal, dass es zu unterschiedlichen Sichtweisen eines Problems, zu Konflikten zwischen Personen oder auch zu Fehlern kommt. Deshalb sind Beschwerden wichtige Rückmeldungen, die – wenn sie gut bearbeitet werden – auch dazu dienen, die praktische Arbeit weiter zu verbessern.
- Beschwerden werden **ernst genommen**, also nicht heruntergespielt und auch nicht dramatisiert, sondern möglichst **zeitnah** in einem angemessenen Rahmen bearbeitet. Dabei ist es grundsätzlich egal, von wem die Beschwerde ausgeht und wogegen sie sich richtet.
- Beschwerden werden **im persönlichen Gespräch** gelöst. Telefonate sind oft nur bedingt geeignet und die Nutzung von E-Mails oder Briefen beschränkt sich auf organisatorische Informationen oder Terminklärungen. Soziale Netzwerke werden in diesem Zusammenhang überhaupt nicht genutzt.
- Die Konfliktparteien entscheiden, ob ein Gesprächsprotokoll angefertigt werden soll und durch wen.
- Bei Beschwerden geht es immer um **bestimmte Anlässe sowie um Personen**. Die am Konflikt Beteiligten müssen deshalb auch in schwierigen Situationen fair und wertschätzend miteinander umgehen, sonst hat eine noch so sachliche Konfliktbearbeitung keine Chance auf Erfolg.
- **Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.**

Wie läuft eine Beschwerde am Gymnasium ab?

Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt zunächst immer dort, wo sie auftritt. Zuerst befassen sich die Personen mit dem Thema, die unmittelbar damit in Verbindung stehen. Erst wenn das Problem so nicht positiv aufgelöst werden kann, wird die nächste Ebene einbezogen. Dabei gelten **folgende Schritte**:

SuS/LuL/Eltern/Weitere Betroffene wenden sich zuerst persönlich und zeitnah an die	→	unmittelbar angesprochene Lehrkraft bzw. Mitarbeiter(in).
Das Problem wird <u>nicht</u> gelöst:		
SuS/LuL/Eltern/Weitere Betroffene wenden sich an die	→	direkte nächste Instanz (z.B. Klassenleitung, SV-LuL, Lehrerat etc.).
Das Problem wird <u>nicht</u> gelöst:		
SuS/LuL/Eltern/Weitere Betroffene wenden sich an das	→	zuständige Mitglied der erweiterten Schulleitung (z.B. Koordinatoren).
Das Problem wird <u>nicht</u> gelöst:		
SuS/LuL/Eltern/Weitere Betroffene wenden sich an die	→	Schulleitung.
Das Problem kann in der Schule <u>nicht</u> gelöst werden:		
Schulleitung/SuS/LuL/Eltern/Weitere Betroffene wenden sich an die	→	zuständige Schulaufsicht bei der BR Detmold (Dezernat 43).

Dieser Ablauf wird immer beachtet. Die am Konflikt Beteiligten können sich auf jeder Ebene **Unterstützung holen**, z.B. von Klassensprecherinnen und -sprechern, der SV, Klassenleitungen, dem Lehrerrat, Klassen- oder Schulpflegschaftsvorsitzenden.

Die **Schulleitung** bearbeitet in der Regel eine Beschwerde erst dann, wenn der o.g. Instanzenweg eingehalten wurde. Eine Ausnahme bilden schwerwiegende Vorwürfe von großer Tragweite: In solchen Fällen greift sie unmittelbar ein, sorgt unter Einbeziehung der betroffenen Parteien für die Aufklärung des Sachverhalts und dokumentiert das Ergebnis schriftlich. Ggf. wird auch die Schulaufsicht informiert.

Die Beschwerden werden auf jeder Ebene in grundsätzlich gleicher Weise bearbeitet. Die Lehrkraft, die sie entgegennimmt und bearbeitet, klärt zunächst folgende **Fragen**:

- **Wer** bzw. welche Personengruppe trägt die Beschwerde vor?
- Um **welches konkrete Problem** geht es eigentlich?
- **Gegen was oder wen** richtet sich die Beschwerde?
- Welche **Veränderung** wird gewünscht?

Sie macht deutlich, dass sie die Beschwerde zum augenblicklichen Zeitpunkt inhaltlich nicht bewertet, sondern zunächst nur aufnimmt und das Verständnis aus Sicht des/der Beschwerdeführer sicherstellt. Zur weiteren Bearbeitung in der Schule wird eine konkrete Vereinbarung getroffen.

Wie geht es nach der Beschwerde weiter?

Egal auf welcher Ebene eine Beschwerde bearbeitet wird, es sollten immer klare Absprachen zum zukünftigen Umgang mit dem strittigen Problem getroffen werden. Dazu ist es sinnvoll, die Vereinbarungen schriftlich zu dokumentieren und nach angemessener Zeit (4-8 Wochen) nochmal zu überprüfen. Hierfür eignet sich das folgende **Protokollformular**:



Gymnasium der Stadt Rahden

Beschwerdemanagement

Gesprächsprotokoll

Datum, Ort:	
Anlass für das Gespräch:	
Teilnehmende:	
Beschlossene Maßnahmen:	
Weiteres Verfahren/ Überprüfung:	
Unterschriften (aller TN):	