

Vorüberlegungen

An einer Schule, an der es keine Beschwerden gibt, läuft etwas Grundsätzliches falsch. Die Mitglieder unserer Schulgemeinde haben überwiegend dieselben Interessen, aber in Einzelfragen gibt es durchaus sehr verschieden gelagerte Interessen, ganz unterschiedliche Erwartungen, Ansprüche und Ziele. Dies führt selbst in unserem funktionierenden Schulleben zu Beschwerden und somit sind Beschwerden Teil unserer Schulgemeinde. Die dahinterstehenden Sichtweisen auf bestimmte Details unseres Schullebens sind immer auch ein willkommener Anlass, um über unsere Strukturen und Verhaltensweisen nachzudenken, und folglich sind Beschwerden immer auch ein Motor für die Schul- und Unterrichtsentwicklung am Goethe-Gymnasium. Dies gilt auch dann, wenn Beschwerden abgewiesen werden.

Unser gutes Schulklima hängt u. a. auch davon ab, wie wir mit Beschwerden umgehen. Aus diesem Grund wird durch diese Handreichung zum Qualitäts- und Beschwerdemanagement ein professioneller Umgang vorgegeben. Diese Handreichung ist aus Gesprächen mit der Eltern-, Schüler- und Personalvertretung hervorgegangen und von der Gesamtkonferenz zur Kenntnis genommen worden. Die Handreichung wird anlassbezogen evaluiert.

Die Mitglieder der Schulgemeinde des Goethe-Gymnasiums beachten bitte grundsätzlich:

- 1 Beschwerden werden respektvoll und sprachlich angemessen vorgebracht.
- 2 Jede Beschwerde bedarf einer sachlichen Begründung.
- 3 Jeder Beschwerde, die angemessen vorgebracht und sachlich begründet wird und den Hinweis auf den Beschwerdeführer enthält, wird nachgegangen.
- 4 Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- 5 Besorgte Schülerinnen und Schüler können sich zunächst an die Verbindungslehrkräfte, besorgte Eltern an den Schulelternbeirat und besorgte Kolleginnen und Kollegen an den Personalrat wenden.
- 6 Jede Beschwerde wird zunächst dort erörtert und bearbeitet, wo sie aufgetreten ist. Das Beschwerdemanagement verläuft dann nach einem Stufenplan (siehe nächste Seite). In der Regel veranlasst der Beschwerdeführer den Eintritt in die nächste Stufe.
- 5 Beschwerden werden wie folgt bearbeitet: Sachverhaltsklärung, Prüfung der Rechtmäßigkeit der Beschwerde, (gemeinsam) Lösungen suchen.
- 6 Bei einer massiven Beschwerde ist diese gegebenenfalls schriftlich einzureichen (Struktur einer schriftlichen Beschwerde: Benennung des Beschwerdegrundes, genaue Schilderung des Vorfalls, Darstellung bisher unternommener Schritte, Formulierung eines möglichen eigenen Beitrags zur Lösung des Konfliktes, Formulierung des eigenen Wunsches bzw. der eigenen Erwartung). Der Adressat ergibt sich aus dem Stufenplan.
- 7 Die Bearbeitung der Beschwerde ist „formfrei“ vom Beschwerdeempfänger zu dokumentieren, d.h. es gibt keine Vorlage.
- 8 Eventuell getroffene Vereinbarungen sind ebenfalls vom Beschwerdeempfänger „formfrei“ zu dokumentieren.

Stufenplan

Vorfälle (beteiligte Personen)	Beschwerdeführer	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Einzelne SuS haben bedeutsame Schwierigkeiten ¹ mit einer Lehrkraft	SuS / Eltern	Betroffene Lehrkraft	Schülervertretung	Zweigstellenleitung (5-8) bzw. erweiterte Schulleitung (9-13)	Schulleiter
Klasse/Kurs hat bedeutsame Schwierigkeiten mit einer Lehrkraft	Schülervertretung der Klasse bzw. des Kurses / Schulelternbeirat	Betroffene Lehrkraft	Klassenrat	Zweigstellenleitung (5-8) bzw. erweiterte Schulleitung (9-13)	Schulleiter
Bedeutsame Schwierigkeiten zwischen SuS	SuS (Beginn Stufe 1) / Eltern (Beginn Stufe 2)	Schülervertretung der Klasse bzw. des Kurses / Schülervertretung	Klassenlehrer (zieht evtl. andere Gremien / KuK hinzu)	Zweigstellenleitung (5-8) bzw. erweiterte Schulleitung (9-13)	Schulleiter
Mobbing unter SuS	Eltern / SuS	Klassenleitung (zieht evtl. Unterstützungssysteme hinzu)	Zweigstellenleitung (5-8) bzw. erweiterte Schulleitung (9-13)	Schulleiter	
Sexuelle bzw. sexualisierte Gewalt sowie andere Formen direkter Gewalt	Ablaufplan („Schutzkonzept“) in Bearbeitung. Bis zur Fertigstellung gilt: - Stufe 1: Klassenleitung - Stufe 2: Zweigstellenleitung (5-8) bzw. Schulleiter (9-13)				
Schwierigkeiten zwischen Eltern und erweiterter Schulleitung bzw. Schulleiter	Eltern	Schulleiter	Schulamts		

¹ Nicht Kleinigkeiten sind gemeint, sondern Schwierigkeiten, die subjektiv als größeres Problem wahrgenommen werden.

Vorfälle (beteiligte Personen)	Beschwerdeführer	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Allgemeine Beschwerden (verschiedene Anlässe)	Eltern / volljährige SuS	Betroffene Lehrkraft / Person	Zweigstellenleitung (5-8) bzw. erweiterte Schulleitung (9-13)	Schulleiter	
Vorfälle zwischen Lehrkräften bzw. anderem Personal	Lehrkraft / andere Person	Betroffene Person	Personalrat	Mediatorin	Schulleiter
Vorfälle zwischen Lehrkraft und erweiterter Schulleitung	Lehrkraft	Mitglied erweiterte Schulleitung	Personalrat	Mediatorin	Schulleiter
Vorfälle zwischen Lehrkraft und Schulleiter	Lehrkraft	Lehrkraft / Schulleiter	Personalrat	Mediatorin	Staatliches Schulamt
Probleme einer Lehrkraft mit einzelnen SuS	Lehrkraft	Klassenlehrer (evtl. Einbindung weiterer Gremien bzw. Personen)	Zweigstellenleitung (5-8) bzw. Schulleiter (9-13)	Schulleiter	
Probleme einer Lehrkraft mit einer Klasse / einem Kurs	Lehrkraft	Klassenlehrer (evtl., Einbindung weiterer Unterstützungssysteme)	Klassenteam	Zweigstellenleitung (5-8) bzw. Schulleiter (9-13)	Schulleiter
Probleme einer Lehrkraft mit Eltern	Lehrkraft	Eltern bzw. Elternbeirat	Zweigstellenleitung (5-8) bzw. Schulleiter (9-13)	Schulleiter	

Römisches Sprichwort: „Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“

Mit besten Grüßen



J. Bollmann (Schulleiter)