

## Beschwerdemanagement am rbz steinburg

Im täglichen Umgang miteinander kann es immer mal zu Missverständnissen, Ärgernissen und Konflikten kommen. Es folgt dann meist eine Beschwerde, die in der Regel von den Beteiligten persönlich, telefonisch oder schriftlich unmittelbar der Schulleitung vorgetragen wird. Dabei stellt sich nicht selten eine Art „Überrumpelungsreaktion“ ein. Typischerweise bestehen aus Schulleitungssicht zwei Gefahren:

- Die Schulleitung stellt die Berechtigung der Beschwerde in Frage oder argumentiert formal ausweichend. Der Beschwerdeführende reagiert dann regelmäßig konfrontativ und eskalierend (z.B. indem er mit der Einschaltung der Schulaufsicht oder der Presse droht).
- Die Schulleitung entspricht unmittelbar der Erwartung des Beschwerdeführenden, nimmt ihm das Problem ab und macht es sich zu Eigen. Damit ist zwar die akute Situation zunächst entspannt. Für die Schulleitung ergeben sich allerdings gravierende Schwierigkeiten in der Folge, da sie nun Partei geworden ist.

*Um stattdessen besser reagieren zu können, haben wir uns für die Festlegung eines schulischen Beschwerde-Verfahrens entschieden.*

Wird der Schulleitung dennoch eine Beschwerde direkt zugetragen wird sie zunächst folgende Fragen prüfen:

- Um welches Problem geht es (eigentlich)?
- Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?

Nach Prüfung der Sachlage wird die Schulleitung meist auf den „Instanzenweg“ verweisen und auf „Abarbeitung“ und „Dokumentation“ bestehen.

Handelt es sich allerdings bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite, insbesondere z.B. eine schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen, unter Einbeziehung der Parteien für die Aufklärung des Sachverhaltes sorgen, das Ergebnis schriftlich dokumentieren und unverzüglich die Schulaufsicht informieren, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen.

## Beschwerde bearbeiten

Die Bearbeitung von Beschwerden soll zunächst dort beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

## Beschwerdeweg für Schüler/innen, Eltern, duale Partner

### Bei Beschwerden

Schüler/innen/Eltern/  
duale Partner  
wenden sich an

 betroffene Lehrkraft

kommt es zu keiner  
Lösung des Problems



Schüler/innen/Eltern/  
duale Partner  
wenden sich an

 Klassenlehrer/in bzw.  
Verbindungslehrer/in



Konnte keine Abhilfe erwirkt  
werden (Vereinbarungen ka-  
men nicht zustande), dann


Schüler/innen/Eltern/  
duale Partner  
wenden sich an

 Abteilungsleitung, die für die tan-  
gierte Schulart zuständig ist



Konnte erneut keine Abhilfe er-  
wirkt werden (Vereinbarun-  
gen kamen nicht zustande),  
dann

Schüler/innen/Eltern/  
duale Partner  
wenden sich an

 die/den stv. Schulleiter/in  
oder die/den Schulleiter/in



Sofern der Konflikt innerschu-  
lisch nicht gelöst werden kann,

wenden sich Schüler/innen/  
Eltern/Duale Partner an

 die Schulaufsicht