



Beschwerdemanagement / Leitfaden für den Umgang mit Beschwerden (E6)

1. Vorbemerkung

Durch den hier dargelegten Leitfaden soll für alle am Schulleben Beteiligten ersichtlich werden, an welche Person(en) sie ihre Beschwerde zu richten haben. Alle Beteiligten übernehmen dabei Verantwortung für ihre Handlungen und sind sich derer bewusst. Die Bearbeitung begründeter vorgetragener Beschwerden soll Chancen für partnerschaftliche Kooperationen sowie für eine nachhaltige Qualitäts- und Prozessverbesserung eröffnen.

2. Grundsätze

Beschwerden werden zunächst dort bearbeitet, wo sie auftreten. Dabei spielen gegenseitiges Zuhören und die Bereitschaft zur Veränderung eine tragende Rolle. Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Lösung finden. Der Beschwerdeweg ist einzuhalten.

Alle begründeten vorgetragenen Beschwerden werden ernst genommen, innerhalb von acht Tagen bestätigt und zeitnah bearbeitet. Alle Beteiligten werden gehört, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird.

Schüler:innen, Eltern wenden sich bei Beschwerden zunächst an die betroffene Lehrkraft. Wird die Beschwerde (entgegen dieser Vorgabe) bei der Schulleitung vorgebracht, wird sie nur entgegengenommen. Die betroffene Lehrkraft wird sofort in Kenntnis gesetzt. Die Schulleitung nimmt bis zur einvernehmlichen Regelung ihre Fürsorgepflicht gegenüber der Lehrkraft wahr.

Liegen der Beschwerde strafbare Handlungen oder körperliche Übergriffe zugrunde, ist die Schulleitung direkt einzuschalten. In Fällen sexueller Übergriffe/Diskriminierung greift dieser Leitfaden nicht. Die Betroffenen sollten dann die entsprechenden Beratungsstellen kontaktieren (siehe Kontaktadressen im Anhang). Weitere Orientierungshilfen und Links werden in das Schulhandbuch aufgenommen.

3. Beschwerdesituationen

3.1. Schüler:innen führen Beschwerde über Mitschüler:innen

Schüler:innen richten Beschwerden über Mitschüler:innen an die Klassenlehrkraft oder an die anwesende Fachlehrkraft. Die Beschwerde soll möglichst zeitnah in einem moderierten Gespräch geklärt und mit einer einvernehmlichen Regelung abgeschlossen werden. Ist dies nicht möglich, weil ein Fehlverhalten (z.B. eine Störung des Unterrichts) vorliegt, werden weitere Schritte durch die Lehrkraft eingeleitet. Im Ermessen der Lehrkraft liegen die weiteren Schritte:

- Einbeziehung der Klassenlehrkraft
- Einbeziehung der Vertrauenslehrer:in/Sozialarbeiter:in/Mediator:in
- Einbeziehung der Erziehungsberechtigten bzw. des Ausbildungsbetriebes
- Einbeziehung der Schulleitung

In der Pause ist erster Ansprechpartner die Aufsicht führende Lehrkraft.

Beschwerdeführer	Schritt I (wahlweise)	Schritt II (wahlweise)	Schritt III (wahlweise)
Schüler:innen	Mitschüler:in Klassensprecher*in	Klassenlehrkraft Fachlehrkraft Vertrauenslehrer:in Sozialarbeiter:in	Erziehungsberechtigte Ausbildungsbetrieb Fachbereichsleitung Schulleitung

3.2. Schüler:innen führen Beschwerde über Lehrkräfte

Die Schüler:innen sollen stets versuchen, zunächst eine Klärung mit der betroffenen Lehrkraft anzustreben. Sie können sich dabei Unterstützung durch Mitschüler*in oder Klassensprecher*in holen. Sollte eine Klärung nicht möglich sein, wenden sich Schüler:innen an die Klassenlehrkraft oder an den/die Vertrauenslehrer:in/Sozialarbeiter:in, die eine Klärung mit der Lehrkraft anstreben. Kann das Problem nicht gelöst werden, wird die Schulleitung einbezogen.

Beschwerdeführer	Schritt I	Schritt II (wahlweise)	Schritt III
Schüler:innen	Lehrkraft	Klassenlehrkraft Vertrauenslehrer:in Sozialarbeiter:in	Fachbereichsleitung Schulleitung

3.3. Erziehungsberechtigte führen Beschwerde über Lehrkräfte

Erziehungsberechtigte richten ihre Beschwerde grundsätzlich an die betroffene Lehrkraft. Zu dem Gespräch mit der Lehrkraft können Elternvertreter hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen.

Beschwerdeführer	Schritt I	Schritt II (wahlweise)	Schritt III
Erziehungsberechtigte	Lehrkraft	Elternvertreter	Fachbereichsleitung Schulleitung

3.4. Partner im Dualen System führen Beschwerde

Siehe Beschwerdeleitfaden Schule / Betriebe / Einrichtungen der Berufsbildenden Schulen in Bremerhaven.

3.5. Nichtunterrichtendes Personal führt Beschwerde über Schüler:innen/Lehrkräfte

Die Beschwerden werden direkt an die Schulleitung gerichtet. Diese bemüht sich um die Vermittlung eines Gespräches zwischen den betroffenen Personen sowie um Klärung des Sachverhalts.

3.6. Beschwerden über die Schulleitung

Beschwerden der Erziehungsberechtigten/der Lehrkräfte/des nichtunterrichtenden Personals über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Sollte ein Gespräch zu keinem Ergebnis führen, können Vertreter des Elternbeirats/Personalrats einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird das Schulamt (Schulaufsicht) eingeschaltet.

Beschwerdeführer	Schritt I	Schritt II (wahlweise)	Schritt III
Erziehungsberechtigte / Lehrkräfte/ nichtunterrichtendes Personal	Schulleitung	Vertreter aus Elternbeirat / Personalrat	Schulamt (Schulaufsicht)

3.7. Lehrkräfte führen Beschwerde über Lehrkräfte

Wenn Konflikte zwischen Lehrkräften nicht auf direktem Weg gelöst werden können, soll ein Gespräch unter Moderation einer Vertrauensperson oder eines Vertreters aus dem Personalausschuss mit den Beteiligten geführt werden. Wird keine Lösung erzielt, wird die Schulleitung und/oder ein Vertreter aus dem Personalrat einbezogen.

Beschwerdeführer	Schritt I	Schritt II (wahlweise)	Schritt III (wahlweise)
Lehrkraft	Lehrkraft	Vertrauensperson Vertreter aus Personalausschuss	Vertreter aus Personalrat Schulleitung Schulamt (Schulaufsicht)

3.8 Beschwerden gegen Entscheidungen von Gremien

Für Widersprüche gegen Entscheidungen der Schulkonferenz/Gesamtkonferenz/Schulleitung/Fachkonferenzen sei auf das Bremische Schulverwaltungsgesetz §31 und §32 verwiesen.

4. Dokumentation

Bei der Schulleitung schriftlich eingereichte Beschwerden sowie mögliche Gesprächsprotokolle werden von der Schulleitung archiviert.

Auf den Beschwerdeebenen unterhalb der Schulleitung erfolgt die Dokumentation nach Bedarf und Absprache mit allen Beteiligten. Die Dokumente verbleiben bei den Beteiligten.

5. Schlussbemerkung

Der hier dargelegte Leitfaden soll auf verschiedenen Wegen allen am Schulleben Beteiligten bekannt gemacht werden. Nach Beschluss durch die Schulkonferenz erfolgt die Veröffentlichung im Schulhandbuch, dem Intranet und auf der Homepage der Schule.

Alle Schüler:innen erhalten zudem ein Dokument mit den für sie relevanten Aspekten des Beschwerdeleitfadens und den Kontaktdaten.

Anregungen zur Verbesserung dieses Beschwerdeleitfadens werden jederzeit gerne von der Qualitäts-Steuerungsgruppe entgegengenommen. Eine Evaluation bzgl. der Tauglichkeit dieses Beschwerdeleitfadens erfolgt durch die Qualitäts-Steuerungsgruppe mittels Fragebogen.

Anhang

Derzeitige namentliche Zuordnung der Ansprechpartner (schulintern)

Telefonnummer der Schule: 0471 – 30 94 65-0

*Vertrauenslehrer*in:*

Daniela Lüpke	d.luepke@schulen.bremerhaven.de	0471 – 30 94 65-40 (FB Körperpflege)
Stefan Schuster	s.schuster@schulen.bremerhaben.de	0471 – 30 94 65-95 (FB Informatik)

*Sozialarbeiter*in:*

Derya Nisan	d.nisan@schulen.bremerhaven.de	0471 – 30 94 65-26 (R. 2006)
--------------------	--------------------------------	------------------------------

*Mediator*in:*

Susanne Buß	s.buss@schulen.bremerhaven.de	0471 – 30 94 65-40 (FB Körperpflege)
--------------------	-------------------------------	--------------------------------------

Sekretariat:

Frau Prudic	bsdgg@schule.bremerhaven.de	0471 – 30 94 65-20
Frau Zobel	bsdgg@schule.bremerhaven.de	0471 – 30 94 65-21

Ansprechpartner bei sexuellem Übergriff/sexueller Diskriminierung:

Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Familien
Telefon: 0471-590-2158
E-Mail: jugendamt@magistrat.bremerhaven.de

ReBUZ–Regionalteam SÜD
Frau Ackermann
Telefon: 0471-590-3572
E-Mail: rebuz@magistrat.bremerhaven.de

Frau Dr. Britt Krüger
Telefon: 0471-590-3585
E-Mail: rebuz@magistrat.bremerhaven.de