

Umgang mit Beschwerden (Beschwerdemanagement)

Das Zusammenleben in der Schule kann aufgrund der verschiedenen Interessengruppen nicht immer konfliktfrei verlaufen. Um erfolgreich zu arbeiten und dem Bildungsauftrag gerecht zu werden, müssen wir **sachlich, höflich, zugewandt und konstruktiv** miteinander umgehen.

Übersicht über die Vorgehensweise bei Beschwerden:

Konflikt zwischen...	Vorgehensweise zur Konfliktlösung
SchülerIn und SchülerIn	<ul style="list-style-type: none"> • zeitnahes Gespräch zwischen den Betroffenen, gegebenenfalls oder/und (je nach Sachlage): • Anfertigen/Ausfüllen eines Überdenk-Zettels (siehe Anlage: KLICK!) • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Hinzuziehen der Klassenlehrerin/des Klassenlehrers • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Hinzuziehen der Schulleitungen mit beratender Funktion im Gespräch mit den Betroffenen • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Benachrichtigung und Einbeziehung der Eltern
SchülerIn und Lehrkraft	<ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung durch die Klassensprecherin/den Klassensprecher • Rücksprache zwischen SchülerIn und Lehrkraft • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Hinzuziehen der Schulleitung
Eltern und Lehrkraft	<ul style="list-style-type: none"> • In jedem Fall die Schulleitung informieren • Aussprache der Betroffenen (evtl. im Beisein eines Kollegen bzw. einer Kollegin und/oder des Elternvertreters) • Wichtig: Gesprächsprotokoll anfertigen • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Hinzuziehen der Schulleitung
Schüler/Eltern und der Schulleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Aussprache der Betroffenen • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Beschwerde an die Schulaufsicht
Lehrkraft und Schulleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Gespräch mit der Schulleitung • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gespräch mit dem Lehrerrat (evtl. auch im Dreiergespräch) • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gespräch mit dem örtlichen Personalrat, bzw. Bezirkspersonalrat
zwei Lehrkräften	<ul style="list-style-type: none"> • Aussprache der Betroffenen • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gespräch mit einer Person des Vertrauens (z.B. Lehrerrat) • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Hinzuziehen der Schulleitung • wenn nicht zufriedenstellend: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Auseinandersetzung der Schulleitung auf dem Dienstweg mit der Schulaufsichtsbeamtin