

Beschwerdemanagement am EKG

Das Beschwerdemanagement wurde entwickelt im Bewusstsein, dass Kritik, Beschwerden und Konflikte im Zusammensein vieler Menschen und Interessen zum Alltag gehören.

Ziel ist es, einen Weg aufzuzeigen, der allen Beteiligten die Möglichkeit bietet im vertrauensvollen, konstruktiven und verantwortungsvollen Miteinander mögliche Konflikte zu lösen.

Dabei ist uns eine aktive Mitarbeit der Schülerinnen und Schüler sowie eine Einbindung der verschiedenen Gremien wichtig.

Unser Beschwerdemanagement soll neben der Lösung von Einzelproblemen zu Qualitäts- und Prozessverbesserungen führen. Es soll der Schulleitung und den Mitwirkungsorganen ermöglichen, früh die unterschiedlichen Bedürfnisse wahr und ernst zu nehmen und möglichst partnerschaftlich Lösungen zu aller Zufriedenheit zu finden.

Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

Das Verfahren im Allgemeinen

Eine Beschwerde wird häufig persönlich oder schriftlich der Schulleitung oder der Schulaufsicht vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Das ist aus Sicht der Beschwerdeführer verständlich, hat aber den entscheidenden Nachteil, dass die Schulleitung oder die Schulaufsicht über den auslösenden Sachverhalt nicht ausreichend informiert und oft auch noch gar nicht zuständig ist. Sie müssen die Beschwerde daher an die unmittelbar Betroffenen weiterleiten.

Die Schulleitung prüft daher zunächst, um welches Problem es geht und gegen wen sich die Vorwürfe richten.

Sie wird an dieser Stelle keine inhaltliche oder wertende Stellung beziehen, sondern wird auf das an der Schule geltende Beschwerdeverfahren verweisen. Sie bietet hier nur die Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

Der erste Schritt ist immer das direkte Gespräch zwischen den jeweiligen Konfliktparteien.

Das Verfahren bei Problemen mit:

Schritt	Mitschülerinnen bzw. Mitschülern	Lehrerinnen bzw. Lehrern	der Benotung	
①	Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen	Man versucht durch das direkte Gespräch mit der betreffenden Person, den Konflikt zu lösen	Man versucht durch das direkte Gespräch mit dem/der betreffenden Fachlehrer/-in, den Konflikt zu lösen	Lösung
②	Die Klassen-/Jahrgangsstufensprecher versuchen eine Vermittlung im Konflikt	↓	↓	
③	Klassenlehrer bzw. Stufenleiter werden hinzugezogen und vermitteln – nach Bedarf – in Zusammenarbeit mit der Schulsozialarbeiterin oder der Beratungslehrerin			
④	Die Koordinatoren der Erprobungsstufe/Mittelstufe/Oberstufe können vermitteln	Die Koordinatoren der Erprobungsstufe/Mittelstufe/Oberstufe können vermitteln	Die Koordinatoren der Erprobungsstufe/Mittelstufe/Oberstufe können vermitteln	
⑤	Die Schulleitung wird informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen	Die Schulleitung wird informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen	Die Schulleitung wird informiert und ggf. externe Hilfe herangezogen. Die Schulleitung steht zu einem Beratungsgespräch zur Verfügung.	
			Im Falle, dass die Benotung verwaltungsrechtliche Konsequenzen (z.B. die Nichtversetzung) hat, kann über die Schulleitung Beschwerde bei der Bezirksregierung in Detmold eingelegt werden, die in solch seltenen Fällen justiziable Bescheide herausgibt.	