

1.9 Umgang mit Beschwerden

Bei Beschwerden oder sonstigen Nachfragen wird zuerst das Gespräch mit der Fachlehrkraft gesucht. Ggf. kann auch die Klassenlehrerin oder der Klassenlehrer vermitteln. Solche Gespräche sollen vorbereitet und sachlich geführt werden gemäß der Aussage in unserem Leitbild: „Unser Schulleben ist geprägt von einem respektvollen Miteinander. Wir legen Wert auf ein verantwortliches Verhalten im Umgang mit Mitmenschen auf der Grundlage von Gerechtigkeit, Solidarität und Toleranz.“

*Der Schulleiter wird nur eingeschaltet, wenn die unmittelbar Betroffenen nicht weiter kommen oder Grundsatzfragen berührt werden. Dabei gilt das **Prinzip der Offenheit**: Ross und Reiter nennen – anonyme Beschwerden können nicht bearbeitet werden.*

Eine Beschwerde wird von der Schulleitung zunächst nur entgegengenommen. Betroffene Kollegen werden sofort informiert und um ihre Stellungnahme gebeten. Der Schulleiter informiert dabei über Verfahrenswege sowie über weitere mit der Behandlung der Beschwerde befasste Personen. Er berät und unterstützt jeden Kollegen im Umgang mit Beschwerdeführern.

Im Regelfall wird in einem Gespräch zwischen den Beteiligten, moderiert durch den Schulleiter, nach einer Klärung gesucht, und es werden Verabredungen für das weitere Vorgehen gefunden.

Im Streitfall wird die Beschwerde schriftlich beschieden. Dafür stimmt sich der Schulleiter mit der betroffenen Lehrkraft ab.

Der Schulleiter schützt die Kollegen vor möglichen beleidigenden Äußerungen und unsachlichen Übergriffen.

Unberechtigte Beschwerden klärt der Schulleiter und informiert den betreffenden Kollegen. Fehler können auch gewissenhaften und sorgfältigen Mitarbeitern passieren. Dies sollten sich die Beteiligten eingestehen bzw. zugestehen.

Berechtigte Beschwerden sind ein Grund, die eigene Handlungsweise konstruktiv zu überdenken. Bei Häufung von Beschwerden in der Schule insgesamt wird die Fortbildungsplanung gezielt dieses Thema aufgreifen.