

Beschwerderegulation an der Prof.-Hermann-Rauhe-Schule¹

1. Grundsätzliches

- 1.1. Beschwerden sind willkommen. Sie dienen als Frühwarnsystem, um Probleme im Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Interaktion zwischen den am Schulleben Beteiligten und von ihr Betroffenen rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können.
- 1.2. Der angemessene Umgang mit Beschwerden ist Ausdruck der „Kundenorientierung“ von Schule. Er sorgt für Akzeptanz und Attraktivität der Schule.
- 1.3. Zunächst gilt grundsätzlich, dass die Schulleitung Beschwerden bearbeitet und bescheidet, die die Grundschule betreffen. Die Schulaufsicht nimmt sich ausschließlich der Beschwerden über die Schulleitung an. Sie ist zudem dann zu beteiligen, wenn sich Beschwerden auf das System Schule beziehen. Die Schulaufsicht überprüft außerdem die Einrichtung und die Qualität des innerschulischen Beschwerdemanagements.

2. Beschwerdeweg

Die Schulleitung selber legt fest, wie das Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden aussieht.

- 2.1. In der PHRS Wanna wurde zusammen mit dem Schulelternrat folgender Beschwerdeweg festgehalten:

Beschwerdeführer	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
1.) Eltern	Klassenelternschaft Klassenlehrer	Schulelternschaft Schulleitung	Schulaufsicht
2.) Lehrkräfte	Personalrat	Schulleitung	Schulaufsicht
3.) Schüler	Streitschlichter (Schüler) / Klassenlehrer	Analog zu 1)	

- 2.2. Es besteht Konsens zwischen Schulleitung und Schulelternrat, dass sie sich gegenseitig über eingehende Beschwerden, das Ergebnis der Bearbeitung und das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden informieren.
- 2.3. Nur so kann mit Beschwerden angemessen umgegangen werden. Das sorgt für Akzeptanz und macht die Attraktivität von Schule aus.

¹ Nach Adolf Bartz – Aufbau und Struktur eines Beschwerdemanagements.

3. Notation von Beschwerden

Beschwerden werden von der Schulleitung schriftlich festgehalten. Die geschieht zur Zeit per Computer.

3.1. Notiert werden:

- Beschwerdeführer,
- Anlass,
- Inhalt und
- Ziel der Beschwerde.

Ebenso ist zu notieren:

- Bearbeitung der Beschwerde
- Vereinbarung und Ergebnisse
- Umsetzung und Evaluation, ob die Beschwerde zufriedenstellend bearbeitet wurde.

4. Beschwerdeausschuss – Zusammensetzung

Ein Beschwerdeausschuss kann gebildet werden. Dies ist zurzeit noch nicht geschehen.

4.1. Mitglieder dieses Beschwerdeausschusses sind:

- a) Schulleitung
- b) 1 Mitglied des Schulelternrates
- c) 1 Mitglied des Kollegiums
- d) der Personalrat als beratendes Mitglied.

4.2. Mitglieder des Beschwerdeausschusses, die von Beschwerden betroffen sind, gelten als befangen. Sie können sich von einer von ihnen bestimmten Person vertreten lassen.

5. Aufgaben des Beschwerdeausschuss

Der Beschwerdeausschuss arbeitet unabhängig. Seine Aufgabenfelder sind:

- Er sichtet Beschwerden, ihre Bearbeitung und die Ergebnisse der Bearbeitung. Er wertet Beschwerden aus (Anlässe und Themen).
- Er überprüft die Häufigkeitsverteilung auf Klassen und Lehrkräfte.
- Er kümmert sich um die Klärung und Empfehlung von Konsequenzen hinsichtlich der Verbesserung der pädagogischen Arbeit, Fortbildung, Coaching und Supervision für Lehrkräfte, Lehrerteams, Schulleitung im Hinblick auf den Umgang mit Beschwerden und
- die Umsetzung von Konsequenzen in unterrichtliches und erzieherisches Handeln,
- Kritikgespräche mit einzelnen Lehrkräften oder Lehrerteams und der Einforderung

erforderlicher Verbesserungen ihrer Arbeit (durch die Schulleitung).

- Er organisiert Festlegung, Überprüfung und Revision der Zuständigkeiten und Verfahren für die Beschwerdebearbeitung.
- Er überwacht die Evaluation des gesamten Beschwerdemanagements.