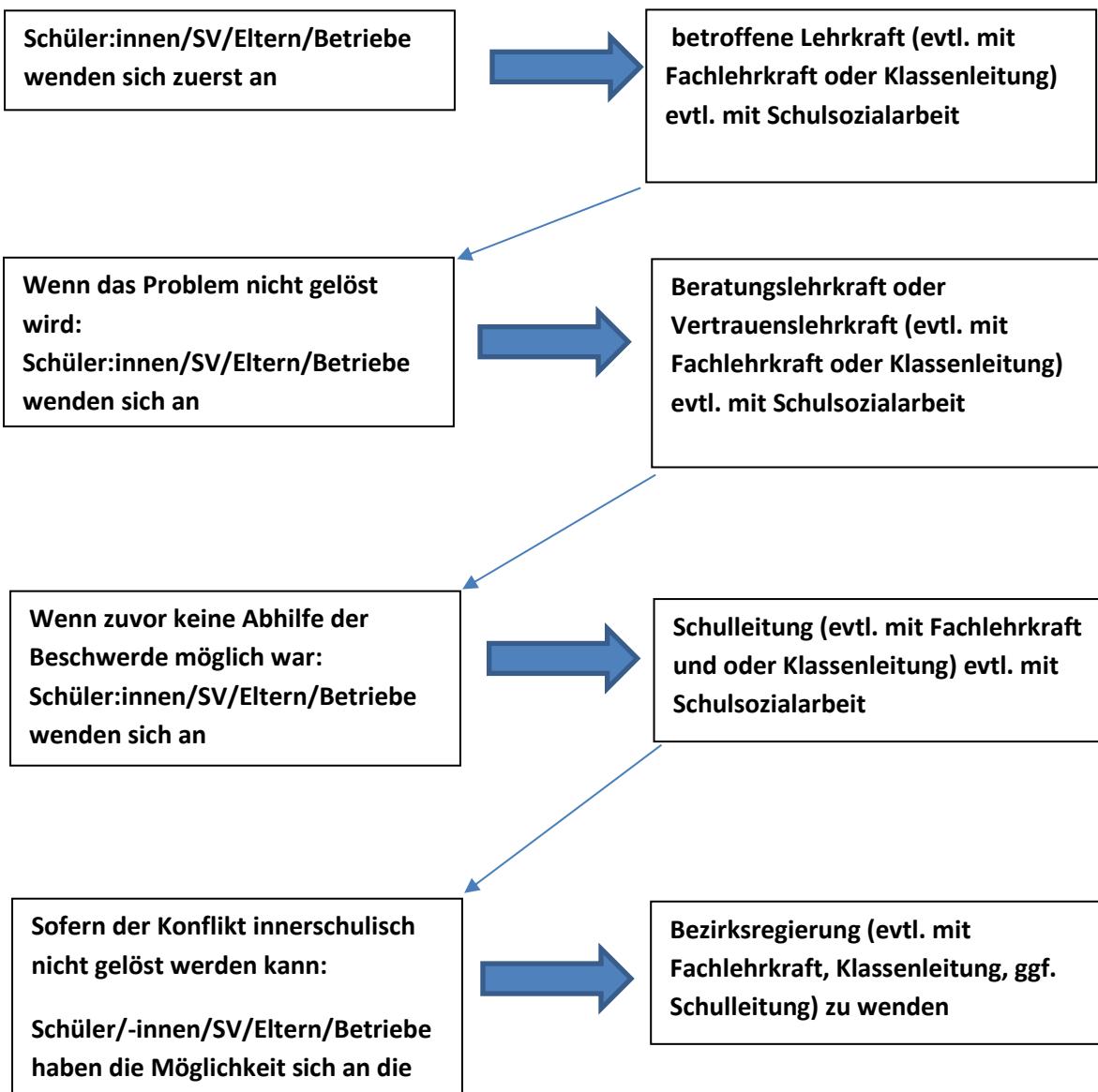


Beschwerdemanagement der Elly-Heuss-Knapp Schule

Beschwerdeablauf:

An der Schule soll folgender Beschwerdegang in der Schule eingehalten werden: Je nach „Schwere“ der Beschwerde werden eventuell alle Stufen nacheinander eingeschaltet. Wichtig: jede Beschwerde muss begründet werden!

Instanzenweg:



1. Schüler:innen / SV als Beschwerdeführer

Schüler:innen bringen ihre Beschwerden über Mitschüler:innen in der Regel bei den Lehrkräften im Rahmen des Unterrichtes vor. Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft bzw. der zuerst erreichbare Lehrkraft. In deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen der Klassenlehrkraft
- Einbeziehen der Schulleitung
- Einbeziehen der Eltern

Sollten sich Schüler:innen über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter:innen beschweren wollen, sind der Klassensprecher:in sowie die Klassenleitung Ansprechpartner. Zunächst sollten aber die Schüler:innen versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.

2. Eltern/Betriebe als Beschwerdeführer

Die jeweiligen Fach- und Klassenlehrkraft sind in der Regel die Gesprächspartner bei auftretenden Problemen und Beschwerden. Bei übergeordneten Dingen, bei Betroffenheit der Klassenlehrkraft oder wenn eine Klärung ausbleibt, wenden sich die Eltern an ihre gewählten Klassensprecher:in/Elternvertreter:in der jeweiligen Klasse und diese dann an den Schüler:innenvertreter/Schulelternrat bzw. die Schulleitung. Beschwerden werden im direkten Gespräch oder schriftlich vorgebracht. Je nach Grad der Beschwerde ist eine schriftliche Form oft unerlässlich. Wenn in der ersten und zweiten Stufe keine Abhilfe der Beschwerde erwirkt wurde, der Konflikt also innerschulisch nicht gelöst werden kann, wenden sich die Eltern an das zuständige Dezernat.

3. Lehrkräfte als Beschwerdeführer

Der erste Schritt ist die direkte Ansprache der betroffenen Person. Bei zu starker Betroffenheit stehen der Personalrat oder die Schulleitung (sofern nicht selbst Betroffene) nach vorheriger Vereinbarung als Berater und Vermittler zur Verfügung. Bei schwerwiegenden Problemen, die nicht intern gelöst werden können, sollte eine externe Person als Mediator hinzugezogen werden.

Allgemein

Verlauf und Bearbeitung von Beschwerden sollen in jedem Fall dokumentiert werden. Nur so kann eine für alle Beteiligten nachvollziehbare und nachhaltige Regelung erreicht werden.

Vereinbarungen/Dokumentation:

Auf jeder Stufe sind Konflikt lösende Vereinbarungen anzustreben. Diese sind nach angemessener Zeit auf Einhaltung und Wirksamkeit zu überprüfen.

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen zu verschriftlichen und alle Beteiligten erhalten in der Regel eine Kopie der getroffenen Vereinbarungen



Beschwerdeprotokoll

Elly-Heuss-Knapp-Schule
Berufskolleg der Stadt Düsseldorf

Bereich, aus dem die Beschwerde geführt wird: (Klasse, Kollegium, Lehrerrat, Schülervertretung, Verwaltung, externe Partner, ...)		Beschwerde-Nr.: (Nur vom Qualitätsbeauftragten einzutragen!)
Zuständige Person des Bereichs: (Klassenleitung, Bildungsgangleitung, Bereichsleitung, Schulleitung, ...)		
Wer führt die Beschwerde?	Wogegen richtet sich die Beschwerde?	
Beschreibung der Beschwerde: Unterschrift der/des Annehmenden		
..... Datum		
Vereinbarte Maßnahmen zwischen zuständiger Person des Bereichs und der/dem mit den Maßnahmen Beauftragten: Zu erledigen bis zum:		
vereinbart mit Frau / Herrn am: Maßnahme-Beauftragte/ Beauftragter Datum Unterschrift zust. Person Unterschrift Beauftragte/ Beauftragter		
 Kenntnis genommen: QM- Beauftragte/ QM-Beauftragter Datum		

Vom QM-Beauftragten auszufüllen:

Erledigungsvermerk:

Maßnahmen termingerecht erledigt? Ja Nein *)

Maßnahmen ausreichend? Ja Nein *)

Weitere Maßnahmen erforderlich? Ja *) Nein

.....

.....

*)

QM-Beauftragte/ QM Beauftragter

Datum

(noch zu erledigen bis ...)