

Regelung zum Umgang mit Beschwerden

Hinweise für Eltern

Ziel

Wir legen am Elly großen Wert darauf, dass alle gut miteinander umgehen können, und arbeiten daran, dass das immer besser gelingt. Zwar sind Konflikte im Zusammenleben nicht immer zu vermeiden und auch am Elly gibt es manchmal Situationen, die zu Beschwerden führen. Wir wollen daraus aber lernen, wie wir Sachverhalte und Beziehungen klären können. Unstimmigkeiten und Fehler überprüfen wir mit dem Ziel, sie zu beheben und die Zusammenarbeit in der Schulgemeinschaft zu verbessern. Wie wir mit Kritik umgehen, ist für uns eine wichtige Kompetenz und Ausgangspunkt von Qualitätsentwicklung.

Insbesondere wollen wir auf Diskriminierung reagieren. Als Schule, für die Inklusion ein Leitziel ist, wenden wir uns gegen die benachteiligende, ausgrenzende und ungleiche Behandlung von einzelnen Menschen oder Gruppen ohne sachlich gerechtfertigten Grund (also zum Beispiel wegen körperlicher Einschränkung, der Herkunft, Sprache, Hautfarbe, Religion, des Geschlechts, der sexuellen Orientierung oder einer anderen Eigenschaft). Diskriminierung verletzt die Menschenrechte und sollte zur Sprache gebracht werden, damit wir wertschätzend miteinander umgehen können.

Grundsätze

Annehmen

- Wir nehmen alle Beschwerden ernst und nehmen sie auf, ohne sie vorab zu bewerten. Eine Beschwerde darf nicht zu negativen Maßnahmen gegen die Beschwerdeführenden führen. (Anonyme Beschwerden werden in der Regel nicht bearbeitet – ausnahmsweise nur dann, wenn es um Diskriminierung geht und eine direkte Begegnung problematisch wäre. Die Möglichkeiten einer Klärung sind dann aber sehr eingeschränkt.)

Zügigkeit

- Auf eine Beschwerde soll zügig reagiert werden, aber es braucht Zeit, sie zu bearbeiten. Deshalb wird jeder Beschwerde ein ausreichender Bearbeitungszeitraum eingeräumt. Auf jede Beschwerde reagiert der Adressat der Beschwerde **innerhalb von zwei Arbeitstagen**. Auf der Ebene der unmittelbar Beteiligten soll eine Lösung innerhalb von **zwei Wochen** gefunden werden. Wenn keine Lösung möglich ist und weitere Personen hinzugezogen werden, soll ein erstes Gespräch innerhalb von **zwei Wochen** geführt werden.

konstruktive Klärung

- Wir erwarten von allen Beteiligten, dass sie sich um eine **konstruktive Konfliktbewältigung** bemühen. Beschwerden dürfen nicht das Ziel haben, jemandem zu schaden, sondern sollen zu einer besseren Zusammenarbeit führen. Bei der Bearbeitung einer Beschwerde unterstützen wir die Beteiligten dabei, diese Haltung einzunehmen.

direkter Kontakt

- Beschwerden sollen **zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen** geklärt werden. Wenn ein direkter Kontakt (z. B. bei Diskriminierungsvorwürfen) oder eine direkte Klärung nicht möglich sind, werden weitere Personen hinzugezogen. Welche das sind, beschreiben die einzelnen Verfahrensregeln. Vor einem Gespräch werden die Beteiligten darüber informiert, wer alles daran teilnimmt.

Unterstützung

Anhören

- Bei der Bearbeitung einer Beschwerde, bei der weitere Personen hinzugezogen sind, sind immer erst **alle Beteiligten anzuhören**, bevor die Situation bewertet wird.

- Dokumentieren** ▪ Bei der Bearbeitung einer Beschwerde wird eine kurze schriftliche **Dokumentation** über die Bearbeitung angefertigt, um Missverständnissen und Folgekonflikten vorzubeugen. Dazu wird eine Vorlage zur Verfügung gestellt.
- Transparenz** ▪ Alle Beteiligten erhalten Kopien von schriftlichen Aufzeichnungen zur Beschwerdebearbeitung.
- Vertraulichkeit** ▪ Beschwerden werden **vertraulich** bearbeitet. Auch Zeug*innen, die Aussagen machen und ggf. Personen belasten, werden durch Vertraulichkeit geschützt. Ebenso werden die Adressat*innen der Beschwerde vor Verleumdung und Vorverurteilung geschützt (Recht auf Stellungnahme, Verpflichtung zur Vertraulichkeit aller Beteiligten, Transparenz)
- Überprüfung** ▪ Nach einem vereinbarten Zeitpunkt werden getroffene Vereinbarungen noch einmal begutachtet, um nachhaltige Lösungen zu sichern.
- Grenzen** ▪ Diese Regeln **gelten nicht für schwerwiegende Probleme**, z. B. beim Verdacht auf eine strafbare Handlung oder eine Dienstpflichtverletzung. **In diesen Situationen ist unmittelbar die Schulleitung einzuschalten.**

Eltern und Erziehungsberechtigte

Beschwerden von Eltern über Lehrer*innen

Beschwerden von Eltern über eine Lehrkraft

- werden grundsätzlich zunächst mit der betroffenen Lehrkraft besprochen
- zu dem Gespräch mit der Lehrkraft können (von beiden Beteiligten) weitere Personen zugezogen werden:
 - weitere Lehrer*innen
 - Elternvertreter*innen
 - die Beratungslehrkraft
 - der*die Schulsozialarbeiter*in
- Falls Eltern nicht mit der betroffenen Lehrkraft sprechen und sich direkt an die Schulleitung wenden
 - wird die Schulleitung den Sachverhalt lediglich anhören
 - die Eltern an die betroffene Lehrkraft verweisen
 - die betroffene Lehrkraft über das Gespräch mit den Eltern informieren
- Kann das Problem im Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft nicht gelöst werden, wird die Schulleitung einbezogen

Beschwerden von Eltern über die Schulleitung (Schulleiter und Stellvertretender Schulleiter)

Beschwerden von Eltern über den Schulleiter oder den Stellvertretenden Schulleiter

- werden zunächst mit der betroffenen Schulleitungsperson selbst besprochen

erfolgt keine Klärung, wird der*die zuständige Schulreferent*in am Regierungspräsidium einbezogen

Beschwerden und Widersprüche gegen Leistungsbewertungen

Beschwerden gegen Leistungsbewertungen richten die Eltern an die zuständige Fachlehrkraft. Die Fachlehrkraft erläutert die vorgenommene Leistungsbewertung ausführlich. Sie bezieht dabei die Rechtsvorschriften sowie die Grundsatzbeschlüsse der Schule ein. Ebenso legt sie die Leistungsnachweise und die vorgenommene Leistungsbewertung vor. Wenn einer der Beteiligten Wert darauf legt, wird der Schulleiter einbezogen. Er moderiert dann das Gespräch.

Wenn sich Eltern gegen einzelne Noten oder gegen die Halbjahresinformation wehren, ist dies formal immer eine Beschwerde.

Dagegen ist das Jahreszeugnis ein Verwaltungsakt (Versetzung), gegen den Widerspruch erhoben werden kann (Möglichkeit eines formellen Rechtsmittelverfahrens).

Widersprüche gegen Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen

Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen sind Verwaltungsakte, gegen die fristgerecht Widerspruch eingelegt werden kann.

Widerspruch

Wird gegen einen Verwaltungsakt der Schule fristgerecht Widerspruch erhoben, leitet die Schulleitung das förmliche Widerspruchsverfahren ein.

Auch hier gilt, dass zunächst eine Abhilfeprüfung von der Instanz vorgenommen wird, die für die angefochtene Entscheidung zuständig gewesen ist. Kann dem Widerspruch durch die Schule nicht abgeholfen werden, so wird das Verfahren von der Schulleitung an das Regierungspräsidium Stuttgart abgegeben, das das Weitere veranlasst.

Beschwerden gegen eine Entscheidung des Schulleiters werden vom Schulleiter bearbeitet, der das Ergebnis dem*der Beschwerdeführer*in mitteilt.

Eine Abgabe an die Schulaufsichtsbehörde erfolgt dann, wenn eine Beschwerde nicht durch Entscheidungen der Schule erledigt werden kann. Dann ist es möglich eine Fachaufsichtsbeschwerde (= inhaltliche Beschwerde gegen eine Sachentscheidung) oder einer Dienstaufsichtsbeschwerde (= Beanstandung des dienstlichen Verhaltens) an das Regierungspräsidium Stuttgart zu übergeben.

Dokumentation

Förmliche Beschwerden werden von der Schulleitung dokumentiert. Die Niederschrift wird von allen Beteiligten unterzeichnet. Alle erhalten eine Kopie der Niederschrift. Die Dokumentation wird in den jeweiligen Sachakten abgelegt und verwahrt. Alle anderen Beschwerden werden von den jeweiligen Bearbeitern/ Lehrkräften nach Bedarf und Absprache dokumentiert.