

Regelung zum Umgang mit Beschwerden

Hinweise für Schüler*innen

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

- 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.**

Schüler*innen

Beschwerden von Schüler*innen über Mitschüler*innen

Vor einer Beschwerde steht immer der Versuch der Betroffenen, das Problem selbst zu klären.

- Schüler*innen können sich zur Unterstützung direkt an die Streitmediator*innen wenden

Schüler*innen richten Beschwerden über Mitschüler*innen in der Regel an die*den Fachlehrer*in oder das Klassenlehrer*innenteam, in den Pausen auch an die Aufsicht. Die Lehrkraft entscheidet,

- ob das Problem an die Streitmediator*innen weitergegeben werden kann
- ob das Problem sofort gelöst werden muss
- ob weitere Personen (weitere Lehrer*innen, Schulsozialarbeiter*in, Beratungslehrer, Schulleitung) einbezogen werden müssen

Beschwerden von Schüler*innen über Lehrer*innen

Beschwerden von Schüler*innen über Lehrer*innen

- sollen direkt mit der betroffenen Lehrkraft besprochen werden
- Schüler*innen können sich dabei unterstützen lassen:
 - von der*vom Schulsozialarbeiter*in,
 - vom der*von dem Verbindungslehrer*in
 - vom Beratungslehrer
 - vom*von der Klassensprecher*in bzw. Kurssprecher*in oder vom*von der Schülersprecher*in

Sollte eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrkraft nicht möglich sein:

- Schüler*innen und Schüler wenden sich an das Klassenlehrer*innenteam, das eine Klärung mit der Lehrkraft anstrebt.
- Kann das Klassenlehrer*innenteam das Problem nicht lösen, wird die Schulleitung hinzugezogen.
- War ein*e Lehrer*in des Klassenlehrer*innenteams selbst Grund der Beschwerde und war eine direkte Klärung nicht möglich, wird die Schulleitung hinzugezogen.

Beschwerden von Schüler*innen über die Schulleitung

Beschwerden von Schüler*innen über den Schulleiter oder den Stellvertretenden Schulleiter

- werden mit der betroffenen Schulleitungsperson direkt besprochen
- Schüler*innen können sich dabei unterstützen lassen:
 - vom*von der Schulsozialarbeiter*in,
 - vom*von der Klassensprecher*in bzw. Kurssprecher*in oder vom*von der Schülersprecher*in
- erfolgt keine Klärung, wird der*die zuständige Schulreferent*in am Regierungspräsidium einbezogen

Beschwerderecht der SMV

Die Klassensprecher*innen, Kurssprecher*innen und der*die Schülersprecher*in haben das Recht

- gegenüber den Lehrer*innen, dem*der Schulleiter*in oder den Elternvertretern Beschwerden allgemeiner Art sowie solche, die ihr Amt betreffen, vorzubringen (Beschwerderecht, SMV-Verordnung § 10 Abs. 1)
- einzelne Schüler*innen auf deren Wunsch bei der Wahrnehmung von Rechten, die diese der Schule gegenüber selbst ausüben können, zu beraten und ihnen darin beizustehen (Vermittlungs- und Vertretungsrecht, SMV-Verordnung § 10 Abs. 2)

Beschwerden bei Diskriminierungsfällen

Wenn es um Diskriminierung geht, kann das Vorgehen auch anders sein. Denn dann ist es oft schwer, mit der Person zu sprechen, von der man sich diskriminiert fühlt.

- In diesem Fall geht der*die Schüler*in zum*zur Schulsozialarbeiterin
- der*die Schulsozialarbeiter*in entscheidet im Einvernehmen mit dem*der Schüler*in, welche Instanz zur Klärung eingeschaltet werden soll. Die Eltern sollten auf jeden Fall informiert werden.
- der*die Schulsozialarbeiter*in kann auch den Kontakt zu externen Beschwerdestellen vermitteln, die für Diskriminierung zuständig sind.