

Anlage 16: Beschwerdemanagement an der Deutschen Schule Thessaloniki

(Beschluss des Schulvereinsvorstandes vom 25.02.2020)

1. Beschwerden und Schulentwicklung

Beschwerden gehören zum schulischen Alltag. Sie werden von dem Betroffenen manchmal als unerfreulich empfunden. Gleichzeitig bietet aber eine konstruktive, angemessene und transparente Beschwerde- und Problembearbeitung die Möglichkeit zum Lernen und zur individuellen und institutionellen Weiterentwicklung. Beschwerden können als „Frühwarnsystem“ verstanden und genutzt werden. Durch einen professionellen Umgang mit Beschwerden und Problemen lassen sich meist Wiederholungen und Eskalationen verhindern. Dies trägt zu einem positiven Schulklima bei. Wenn Beschwerden als Ressource verstanden werden, können sie als Ansatzpunkt für eine Schulentwicklung nutzbar gemacht werden. Eine Beschwerde kann so zur Chance werden.

2. Beschwerdemanagement

2.1. Klärung des Anlasses

Oft werden Beschwerden persönlich, telefonisch oder schriftlich der **Schulleitung** vorgetragen, ohne dass zuvor ein direkter Klärungsversuch zwischen den Betroffenen stattgefunden hat.

Die Schulleitung prüft dann den Anlass der Beschwerde und gegen wen sich die Beschwerde richtet.

Die Schulleitung nimmt in dieser Phase weder inhaltlich noch wertend Stellung, sondern verweist auf den an der Deutschen Schule Thessaloniki dafür vorgesehene Verfahrensweg zur Bearbeitung von Beschwerden.

Gleiches gilt auch für Beschwerden, die **Mitgliedern des Vorstandes** und der **Verwaltungsleitung** vorgetragen werden.

2.2. Beschwerde- und Problembearbeitung

Die Bearbeitung von Beschwerden sollte in der Regel dort beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösungen gefunden werden können, wird die nächst höhere Ebene des Instanzenweges eingeschaltet.

2.3. Instanzenweg des Beschwerdeverfahrens

Der Instanzenweg des Beschwerdeverfahrens an der Deutschen Schule Thessaloniki ist festgelegt (vgl. „Instanzenweg des Beschwerdeverfahrens“)

Der Instanzenweg muss von allen Beteiligten eingehalten werden.

2.4. Interventionen der Schulleitung

Bei Problemlagen mit großer Tragweite, so z.B. bei schwerwiegenden Dienstpflichtverletzungen oder strafrechtlich relevanten Vorgängen, muss die Schulleitung unmittelbar informiert und ggf. eingreifen und für die Aufklärung des Sachverhalts sorgen. Dazu müssen alle Parteien einbezogen und gehört werden. Ggf. können auch Sofortmaßnahmen ergriffen werden, die unmittelbare Gefahren von der Schule/den Schülern fernhalten. Das Ergebnis der Untersuchungen wird schriftlich dokumentiert.

In diesen Fällen informiert die Schulleitung umgehend den Vorstand des Schulvereins und ggf. die Elternvertretung und den Schulsozialarbeiter sowie ggf. die Polizei.

2.5. Dokumentation

Alle Vorgänge des Beschwerdeverfahrens werden dokumentiert.

Instanzenweg des Beschwerdeverfahrens

Auf jeder Ebene des Instanzenweges werden Vereinbarungen zum zukünftigen Verhalten angestrebt und schriftlich dokumentiert.

	WER?	WAS?	
↓	Schüler/ Klassensprecher/ Schülervertreter	1. Schritt: Kontakt zum Fachlehrer Wahlweise Kontakt zum Klassenlehrer, Vertrauenslehrer oder Abteilungsleiter	Der Schüler nimmt Kontakt mit dem Fachlehrer auf.
↓	Eltern/ Elternvertreter/ Elternbeirat	2. Schritt: Kontakt zum Fachlehrer	Die Eltern besuchen die Sprechstunde des entsprechenden Lehrers und lassen sich ihre Fragen beantworten.
↓	Eltern	3. Schritt: Kontakt zum a) Fachschaftsleiter b) Abteilungsleiter	Konnten die Fragen nicht geklärt werden, können die Eltern die Sprechstunde des Fachschaftsleiters oder des Abteilungsleiters besuchen
↓	Eltern	4. Schritt: Kontakt zum Schulleiter	Konnten die Fragen noch nicht abschließend geklärt werden, wenden sich die Eltern an den Schulleiter.
↓	Eltern	5. Schritt: Kontakt zum Vorstand	Führt die Beschwerde zu einem Abgang/ einer Abmeldung von der Schule, wird ein Gespräch mit Mitgliedern des Schulvorstandes angestrebt.

¹ Lykeiarch, Gymnasiarch, Oberstufenkoordinator, Sek I Koordinator; besonders bei abschlussrelevanten Fragen.