

Beschwerdemanagement – Festlegung eines Instanzenweges

Beschwerden in der Schule dienen als Frühwarnsystem, um Probleme im Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Interaktion zwischen den am Schulleben Beteiligten rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können.

Der Umgang mit Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

Der Instanzenweg ist so angelegt, dass grundsätzlich der/die Betroffene die erste Ansprechperson sein sollte. Ist dies aus nachvollziehbaren Gründen nicht oder nur eingeschränkt möglich, sollte eine der jeweils unterhalb des/der Betroffenen aufgeführte Person zur Hilfe gezogen werden. Spätestens in der 2. Instanz ist der /die Betroffene in die Gespräche mit einzubeziehen.

Handelt es sich bei dem Beschwerdegund um ein Problem großer Tragweite, darf die erste Instanz übersprungen bzw. die Schulleitung unmittelbar informiert werden.

Beschwerdeführer	Beschwerde über	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz	4. Instanz
SCHÜLER/-IN (auch über Eltern möglich)	Schulleitung	⇒ Schulleitung ⇒ Klassenlehrer/-in ⇒ Beratungslehrer/-in ⇒ SV-Lehrer/-in	⇒ Schulleitung	⇒ Schulaufsicht	---
	Lehrer/-in	⇒ betroffene(r) Lehrer/-in ⇒ Beratungslehrer/-in ⇒ SV-Lehrer/-in ⇒ Klassenlehrer/-in	⇒ SV-Lehrer/-in ⇒ Beratungslehrer/-in	⇒ Schulleitung	⇒ Schulaufsicht
	Mitschüler/-in	⇒ Mitschüler/-in ⇒ Beratungslehrer/-in ⇒ Klassenlehrer/-in	⇒ Beratungslehrer/-in	⇒ Schulleitung	⇒ Schulaufsicht
ELTERN	Schulleitung	⇒ Schulleitung	⇒ Schulaufsicht	---	---
	Lehrer/-in	⇒ betroffene(r) Lehrer/-in ⇒ Klassenpflegschaftsvors.	⇒ Klassenlehrer/-in	⇒ Schulleitung	⇒ Schulaufsicht
	Schüler/-in	⇒ betroffene Eltern ⇒ Klassenlehrer/-in ⇒ Klassenpflegschaftsvors.	⇒ Schulleitung	⇒ Schulaufsicht	---
LEHRER/-IN	Schulleitung	⇒ Schulleitung ⇒ Lehrerrat	⇒ Schulaufsicht	---	---
	Lehrer/-in	⇒ betroffene(r) Lehrer/-in	⇒ Lehrerrat	⇒ Schulleitung	⇒ Schulaufsicht
	Schüler/-in	⇒ betroffene(r) Schüler/-in	⇒ Klassenlehrer/-in ⇒ betroffene Eltern	⇒ Schulleitung	⇒ Schulaufsicht