



Wege der Beschwerde an der Fridtjof-Nansen-Realschule

In jedem System gibt es Abläufe und Situationen, die der Zufriedenheit aller am Schulleben Beteiligten entgegenstehen. Hierbei ist zu unterscheiden, ob es sich um Faktoren von außen (Gesetze, Erlasse oder Personen außerhalb der Schule) handelt oder um innerschulische Situationen. Das Beschwerdemanagement der FNRS bezieht sich auf die innerschulischen Situationen. Im schulischen Alltag kommt es auch zu Fehlern, Unachtsamkeiten oder Konflikten, die Anlass für Beschwerden von Eltern, SchülerInnen, LehrerInnen oder MitarbeiterInnen sein können. Mit der Einführung klarer und verbindlicher Regeln soll ein konstruktiver und professioneller Umgang mit Beschwerden sichergestellt werden. Beschwerden verstehen wir als Hinweis und Anstoß, den jeweiligen Sachverhalt zu klären, so dass die Beteiligten eine Grundlage für eine weitere produktive Zusammenarbeit haben.

Unser Verfahren hat dabei die folgenden **Grundsätze**:

Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.

Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung. Beschwerden dürfen keine „Abrechnung“ mit den Betroffenen sein, sondern werden als Grundlage einer verbesserten Kooperation verstanden.

Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet. Hier gilt der **Grundsatz**: Wir sprechen miteinander, statt übereinander. Die nächsthöhere Ebene soll immer erst bemüht werden, wenn kein Konsens erzielt werden kann. Diese Regelung gilt nicht bei schwerwiegenden Problemen, zum Beispiel: beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In solchen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten. Gleiches gilt für Krisensituationen, in denen die Handlungsleitfäden des Notfallordners Vorrang haben.

Bei der Bearbeitung kann in den im Ablauf dargestellten Fällen auch das Beratungsteam (Schulsozialarbeit und BeratungslehrerInnen) mit eingebunden werden. Da Beratung jedoch grundsätzlich auf dem Prinzip der Freiwilligkeit beruht, ist eine Einbeziehung nur im Falle der Mitwirkungsbereitschaft aller Beteiligten möglich.

Bei **schulorganisatorischen Fragen** sind folgende **Ansprechpartner** zuständig:

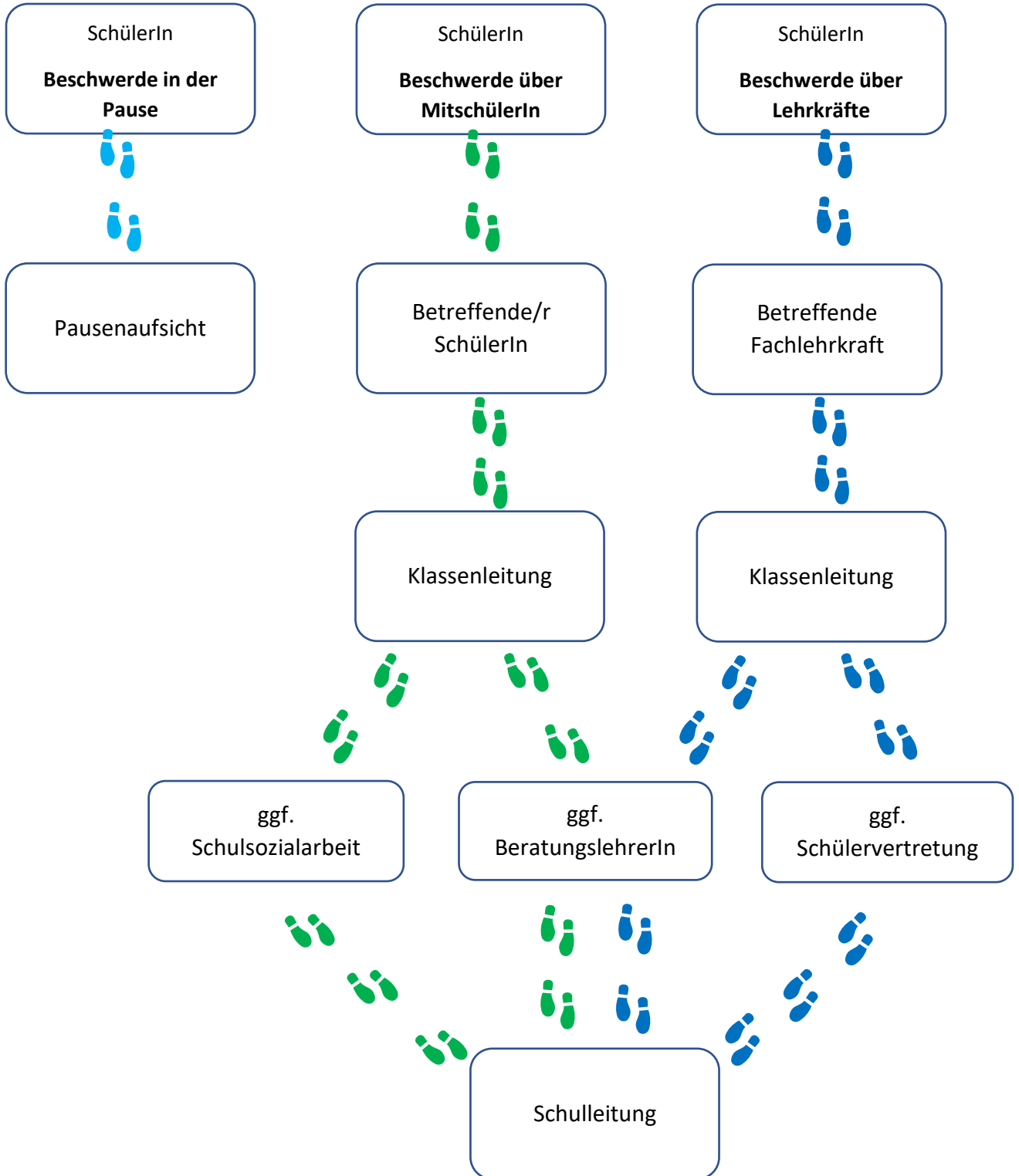
Vertretungsplan: Steffen Smit (1. Konrektor)

Erprobungsstufe: Katrin Winkelhaus (2. Konrektorin)

Übermittagsbetreuung: Matthias Wiezorrek

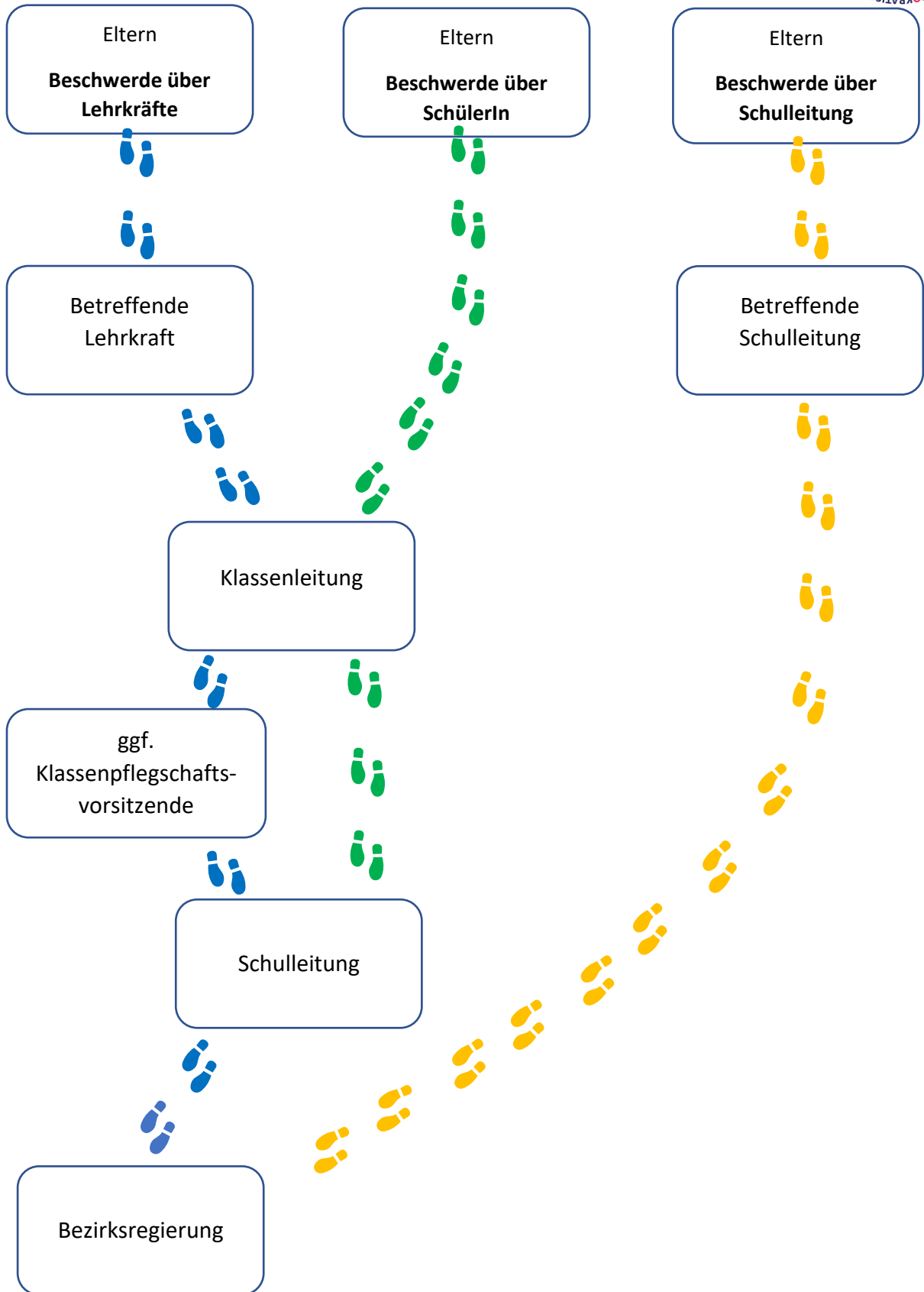


Beschwerdeablauf von SchülerInnen





Beschwerdeablauf von Eltern und Erziehungsberechtigte



Beschwerdeablauf von Lehrkräften (LK) und MitarbeiterInnen (MA)

