

# Grundsätze im Umgang mit Beschwerden an der NBS

## Grundsätze

- Wir fassen Beschwerden als eine Möglichkeit auf, Probleme zu erkennen und bearbeiten zu können. Davon versprechen wir uns eine Verbesserung des Unterrichts, der Organisationsabläufe und vor allem der Beziehungen der am Schulleben beteiligten Menschen. Der wertschätzende Umgang mit Beschwerden sorgt für Akzeptanz und Attraktivität unserer Schule.
- Beschwerden werden zunächst zwischen den unmittelbar Beteiligten vorgebracht.
- Nach dem Grundsatz der dezentralen Verantwortung werden Beschwerden auf der Ebene (Klasse, Abteilung, Schule) und von den Personen bearbeitet, die für diese Ebene zuständig sind.
- Es ist grundsätzlich Sache desjenigen/derjenigen, der/die eine Beschwerde vorbringen möchte, wen er als Gesprächspartner/in wählt. Beschwerden ernst nehmen bedeutet auch, dass der/die Beschwerdeführer/in i.d.R. nicht wegen fehlender Zuständigkeit abgewiesen wird.

## Schritte bei der Bearbeitung von Beschwerden

### 1. Klärungsgespräch

- Der/die Beschwerdeempfänger/in hört sich die Beschwerde an.
- Die Gesprächsteilnehmer klären, ob es sich überhaupt um eine Beschwerde handelt.
- Der/die Beschwerdeführer/in benennt seine/ihre Erwartungen.
- Die Gesprächsteilnehmer klären, wer von der Beschwerde betroffen ist.
- Die Gesprächsteilnehmer klären, welchen Auftrag der/die Beschwerdeempfänger/in hat und einigen sich über das weitere Vorgehen.
- Das Gespräch wird an die Konfliktbeteiligten zurückgegeben.

### 2. Der/Die Betroffene wird informiert

- Kurze Information, dass eine Beschwerde bei der Schulleitung eingegangen ist und dass sich der/die Beschwerdeführer/in an den/die Betroffene wenden wird.

### 3. Gespräch zwischen den Konfliktbeteiligten

- Ein direktes Gespräch zwischen den Konfliktbeteiligten wird geführt (Protokoll empfohlen).
- Falls das Gespräch erfolgreich verläuft, ist die Beschwerde abgeschlossen.

### 4. Keine Lösung zwischen den Konfliktbeteiligten

- Die Schulleitung führt ein Vorgespräch mit den Konfliktparteien: In welchem Rahmen soll das Klärungsgespräch mit der Schulleitung stattfinden?
- Alternativen:
  - a) Schulleitung als Klärungshelfer mit den Einzelpersonen
  - b) Schulleitung als Moderator mit den Konfliktbeteiligten
  - c) Schulleitung als Entscheidungsperson
- In diesem Fall ist ein Protokoll notwendig.

## Besonderheiten

- Kollegen/innen können den ÖPR beteiligen.
- Schüler/innen können den Vertrauenslehrer, Klassenlehrer, Schülersprecher, Elternbeiratsvorsitzenden oder eine weitere Person ihres Vertrauens beteiligen.
- Eltern können den Elternbeiratsvorsitzenden beteiligen.