

	Verfahren Beschwerdemanagement V.2.102 MLKS VB Verfahren Beschwerdemanagement	Dokumentverwaltung: Dr. Seipel, Kai
		Änderungsstand: 07.11.2019
Organisationshandbuch		Seite 1 von 2

An der Martin-Luther-King-Schule wirken verschiedene Personenkreise und Akteure zusammen, um den Erziehungs- und Bildungsauftrag zu erfüllen. Im täglichen Umgang miteinander können aus unterschiedlichen Gründen Konflikte entstehen. Das Ziel unseres Beschwerdeverfahrens ist ein konstruktiver Umgang mit Konflikten und Beschwerden, der nach innen und außen transparent gestaltet ist. An der Martin-Luther-King-Schule sind Konflikte und daraus resultierende Beschwerden insbesondere zwischen folgenden Personengruppen denkbar:

- Konflikte zwischen Lehrkräften und Schülern/ Studierenden
- Konflikte zwischen Lehrkräften und Ausbildungsbetrieben
- Konflikte zwischen Lehrkräften und Eltern (bei minderjährigen Schülern)

Grundsätzlich ist uns wichtig, dass Konflikte und Beschwerden nach Möglichkeit zunächst dort bearbeitet werden, wo sie auftreten und die nächste Ebene erst dann eingeschaltet wird, wenn die Situation noch nicht angemessen geklärt werden konnte. In diesem Zusammenhang existieren folgende Ebenen an der Martin-Luther-King-Schule:

- ‚normale‘ Lehrkraft
- Klassenlehrerin bzw. Klassenlehrer/ Verbindungslehrerin bzw. Verbindungslehrer
- Abteilungsleiterin bzw. Abteilungsleiter
- Schulleitung

Wenn also eine Schülerin bzw. ein Schüler einen Konflikt mit einer Lehrkraft hat, soll zunächst das Gespräch mit der Lehrperson gesucht werden. Findet sich in diesem Gespräch keine für beide Seiten zufrieden stellende Lösung, ist die Klassenlehrerin bzw. der Klassenlehrer oder bei Bedarf auch die Verbindungslehrerin bzw. der Verbindungslehrer die nächste Ansprechperson für die Schülerin bzw. den Schüler. Die Klassenlehrkraft bzw. die Verbindungslehrkraft unterstützen dabei die Konfliktlösung. Die Beschwerde wird dabei aus Gründen der besseren Transparenz schriftlich dokumentiert, sobald die Klassenlehrebene verlassen wird. Dies ist dann der Fall, wenn eine Verbindungslehrkraft zur Klärung des Konflikts miteinbezogen wird. Gelingt auf Klassenlehrer- bzw. Verbindungslehrebene keine Lösung, informiert der Beschwerdeführer die geeigneten Personen der nächsten Ebene über den Konflikt bzw. die Beschwerde. Bei Bedarf unterstützen die Verbindungslehrer dabei den Beschwerdeführer. Die nächste Ebene wird in der Regel die jeweilige Abteilungsleitung sein.

Die Abteilungsleitung dokumentiert die Beschwerde dabei über ein Beschwerdeprotokoll (vgl. V.2.105 Beschwerdeprotokoll) und sorgt für einen Informationsrückfluss an die sich beschwerende Person. Dabei geht es insbesondere darum, ob es eine Konfliktlösung gibt und wie diese gegebenenfalls aussieht. In diesem Zusammenhang erscheint es uns wichtig, darauf hinzuweisen, dass es manchmal auch Konflikte gibt, die sich, auch bei bestem Bemühen aller Beteiligten, nicht auflösen lassen. Ergeben sich aus der Beschwerde jedoch konkrete Maßnahmen, erfragt die Abteilungsleitung nach ca. 4 bis 8 Wochen die Wirkung dieser Maßnahmen bei der sich beschwerenden Person. Zeigen die Maßnahmen keine oder nicht zufrieden stellende Wirkungen, folgt auf Wunsch der sich beschwerenden Person ein Gespräch mit der Schulleiterin bzw. dem Schulleiter der Martin-Luther-King-Schule.

	Verfahren Beschwerdemanagement V.2.102 MLKS VB Verfahren Beschwerdemanagement	Dokumentverwaltung: Dr. Seipel, Kai
		Änderungsstand: 07.11.2019
Organisationshandbuch		Seite 2 von 2

Dieses Verfahren beinhaltet drei Ziele. Erstens sollen Konflikte niedrigschwellig und ohne großen administrativen Aufwand gelöst werden können. Zweitens soll sichergestellt werden, dass Beschwerden, die sich nicht niedrigschwellig lösen lassen, auf einer anderen Ebene nachgegangen wird. Drittens soll in diesen Fällen die sich beschwerende Person über den Fortgang ihrer Beschwerde und das daraus resultierende Ergebnis sowie mögliche Konsequenzen informiert werden.