

# Beschwerderegung

## Leitidee

Unterschiedliche Ansichten und Aktionen, die nicht auf allen Seiten Zustimmung und Verständnis finden, führen verständlicherweise zu Kritik. Wir wollen die Kritik in erster Linie als Chance zur Qualitätsverbesserung sehen. Nur die Kenntnis von Differenzen ermöglicht uns, Fehler abzustellen und über eigene nicht deutlich gewordene Absichten aufzuklären.

- ◆ Beschwerden und der Umgang damit sind Teil der Qualitätsentwicklung einer Schule, sie sollten genutzt werden, um die Qualität der Schule zu verbessern.
- ◆ Beschwerden sind legitim, deswegen verpflichten sich alle Lehrkräfte der Oberschule Bergen, Beschwerden (unabhängig von Vortrageform) von Schülern, Eltern oder anderen Personen entgegenzunehmen und sie gegebenenfalls bis zu einer Lösung weiterzuleiten.
- ◆ Wir glauben, dass Gespräche immer auch auf direktem Wege möglich sein müssen und schnell zu einer Lösung führen. Wir bitten darum, diesen Weg zuerst zu versuchen.
- ◆ Beschwerden dürfen keinerlei negative Auswirkungen für den Beschwerdeführer nach sich ziehen.
- ◆ Wir suchen in den Gesprächen gemeinsam nach Lösungen, damit eine vertrauensvolle Zusammenarbeit auch in der Zukunft gewährleistet ist.

## Beschwerdeablauf

- ◆ Wir bitten darum,
  - Beschwerden möglichst zeitnah zum Bekannt werden des Grundes an uns heranzutragen,
  - dass der Betroffene zuerst möglichst selber und direkt beim Auslöser der Beschwerde vorstellig wird, weil uns dieser Weg am erfolgversprechendsten erscheint:
    - das wird in der Regel die betroffene Lehrkraft sein,
    - als nächste Stufe bietet sich der Klassenlehrer/die Klassenlehrerin an,
    - der Schulleiter kann immer angesprochen werden, er sollte bei schwerwiegenden Verstößen informiert werden.
- ◆ Betroffene können ihre Beschwerde auch von den gewählten Vertretern vorbringen lassen.
- ◆ Die Schule verpflichtet sich zur Klärung des Sachverhalts alle Seiten anzuhören.
- ◆ Jeder Beschwerdeführer hat ein Recht darauf, in angemessener Form über die Reaktion auf seine Beschwerde informiert zu werden.
- ◆ Diese Regelungen wollen wir von der Schule auch für den umgekehrten Beschwerdeweg einhalten.