

# How to - Beschwerde

---

## Grundlegende Regelungen und Informationen

- Das Beschwerdeverfahren kann nur für innerschulisch regelbare Angelegenheiten in Anspruch genommen werden.
- Der Schritt vor dem Beschwerdeweg ist immer das direkte Gespräch zwischen den beteiligten Personen oder Personengruppen.
- Alle Beteiligten verpflichten sich zur Verschwiegenheit.
- Die Beschwerde wird so zeitnah wie möglich abgearbeitet.
- Die Beschwerdeprotokolle werden vom/von der Beschwerdemanagementbeauftragten gesammelt und in der Käthe-Kollwitz-Schule aufbewahrt.

### 1) Beschwerde-Laufzettel

- Sie suchen das direkte Gespräch mit der Person gegen die sich die Beschwerde richtet.
- Diese/s Gespräch/e werden in Kurzform im Beschwerde-Laufzettel (1.) dokumentiert.
- Sie ziehen Unterstützer hinzu:  
als Schüler:in, Studierende/r Klassenleitung, Peer-Beratung, SV-Vertretung, Schulsozialarbeit  
als Mitarbeiter:in: Beratungsteam, Lehrerrat, Schulsozialarbeit
- Diese/s Gespräch/e werden ebenfalls in Kurzform im Beschwerde-Laufzettel (2.) dokumentiert.

### 2) BESCHWERDE-Beschreibung

- Der Gegenstand der Beschwerde wird beschrieben.
- Eine angestrebte Lösung wird genannt.
- Eine Abgabe der Beschwerdebeschreibung erfolgt beim/bei der Beschwerdemanagement-Beauftragten.
- Der/Die Beschwerdemanagement-Beauftragte vermittelt den Kontakt zu einem/r Mediator:in,
- Die Beteiligten Personen vereinbaren einen Gesprächstermin mit dem/der Mediator:in.

### 3) BESCHWERDE-Protokoll (bei mehreren Gesprächen)

- Mehrere Gespräche der beteiligten Personen mit einem/r Mediator:in sind möglich.
- Je Gespräch mit einem/r Mediator:in wird ein Gesprächsprotokoll angefertigt.
- Der Gesprächsverlauf wird in den Grundzügen dokumentiert.
- Maßnahmen zur Abhilfe des Beschwerdegegenstandes werden schriftlich vereinbart.
- Jede/r Beteiligte erhält eine Kopie des Protokolls.
- Das Erreichen einer Abhilfe wird von dem/der Beschwerdemanagement-Beauftragten überprüft.
- Bis hierhin wird Verschwiegenheit von dem/der Beschwerdemanagement-Beauftragten gewährleistet.
- Kann keine Abhilfe geschaffen werden, erfolgt Schritt 4)

### 4) Weiterleitung an die Schulleitung

- Ein Gespräch der beteiligten Personen mit der Schulleitung findet statt.
- Das Gespräch wird protokolliert.
- Eine Regelung wird durch die Schulleitung getroffen.

### 5) Der/Die BM-Beauftragte/r

- ⇒ nimmt den Laufzettel des/r Beschwerdeführer:in an,
- ⇒ nimmt die Beschwerdebeschreibung an,
- ⇒ vermittelt den Kontakt zu einem/r Mediator:in (oder übernimmt die Mediation),
- ⇒ wird über den vereinbarten Gesprächstermin von den beteiligten Personen informiert,
- ⇒ erhält das Beschwerdeprotokoll,
- ⇒ nimmt die Maßnahmen zur Abhilfe zur Kenntnis,
- ⇒ überprüft in einem angemessenen Zeitrahmen die Umsetzung der Maßnahmen,
- ⇒ bei nicht erfolgreicher Umsetzung der Maßnahmen erfolgt eine Vermittlung an die Schulleitung,
- ⇒ erhält ein Protokoll und die Beschreibung der Maßnahmen,
- ⇒ sammelt alle Unterlagen in einem dem/der Beschwerdemanagement- und dem/der Problemmanagement-Beauftragten zugänglichen Ort.