



Beschwerdemanagement an der WHS

Systematischer Umgang mit Beschwerden von Lernenden und Externen zur Hand der Lernenden sowie für externe Partner der Schule

1.) Vorbemerkungen

Die Schule ist ein Ort, an dem durch das Aufeinandertreffen vieler Menschen in unterschiedlichen Rollen mit verschiedenen Meinungen, Interessen und Perspektiven in Bezug auf Unterricht, Organisation, Zusammenarbeit sowie den Umgang miteinander Konflikte entstehen können. Wenn viele Menschen an einem Ort zusammenarbeiten, sind Konflikte unvermeidbar. Unser Miteinander beim Lernen und Arbeiten erhalten ihr Fundament und ihren Rahmen durch das [Leitbild](#) und die [Hausordnung](#) der Werner-Heisenberg-Schule.

Erste Ansprechperson im Konflikt- bzw. Beschwerdefall sollte im Normalfall die Person sein, mit der ein Konflikt besteht: Hier können unterschiedliche Einschätzungen von Situationen, Regeln, persönlichen Grenzen und Erwartungen geklärt, abgeglichen und Lösungen gefunden werden.

Die Schulleitung möchte Beschwerden erst dann bearbeiten, wenn zunächst versucht wurde, den Konflikt dort zu lösen, wo er entstanden ist. Aus diesem Grund haben wir uns für einen mehrstufigen Prozess entschieden, mit dem Ziel, eine nicht sinnvoll erscheinende Eskalation von Konflikten zu vermeiden und Beschwerden von Lernenden sowie von Externen (Ausbildungs- und Praktikumsbetriebe) ernst zu nehmen sowie lösungsorientiert und zeitnah zu bearbeiten. Im Zentrum des Prozesses steht daher eine gute Zusammenarbeit aller Beteiligten.

Ausnahme: Wenn Vorwürfe im Raum stehen, die mutmaßlich strafbewehrt sind, z. B. Fälle sexualisierter Gewalt, das Teilen kinderpornografischer Inhalte, antisemitische bzw. politisch-radikale Aussagen, ist die Schulleitung unverzüglich zu informieren und bei der Bearbeitung der Beschwerde einzuschalten.

Unser sog. Beschwerdemanagement soll dazu beitragen, Verhaltenssicherheit auf allen Seiten herzustellen und mentale sowie körperliche Verletzungen im Schulalltag zu vermeiden bzw. entstandene Konflikte nach Möglichkeiten für alle Beteiligten angemessen zu lösen. Ziel ist in vielen Fällen die Klärung der beanstandeten Sachverhalte und die Ermöglichung der weiteren guten und konstruktiven Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten.

Das vorliegende Dokument kann dabei nicht alle Varianten von beteiligten Personen und Fallkonstellationen darstellen, u.U. ist zu antizipieren, wie sinnvollerweise vorzugehen ist. Es soll gleichfalls keine formalen Widerspruchswege, die in gültigen Rechtsvorschriften geregelt sind, ersetzen.

2.) Begriffsdefinition

*Als Beschwerde gilt jede explizite Äußerung der Unzufriedenheit einer Person (Lernende oder Externe) gegenüber Mitarbeiter*innen der WHS (Einstieg in **Stufe 1** des Ablaufs) in dienstbezogenen Angelegenheiten oder gegenüber der WHS als Organisation (Einstieg in **Stufe 2** des Ablaufs).*

Eine Beschwerde liegt z.B. vor, wenn

- explizit die Begriffe „Beschwerde“ oder „beschweren“ verwendet werden,
- sich die vortragende Person direkt an vorgesetzte Organisationen (staatliches Schulamt, Hessisches Kultusministerium, etc.) oder eine externe Vertretung (Juristin/Jurist, zuständige Stelle, etc.) wendet,

- ein Hinweis auf wiederholte andauernde Missstände geäußert wird oder
- ein Vorwurf im Rahmen des Datenschutzes erhoben wird.

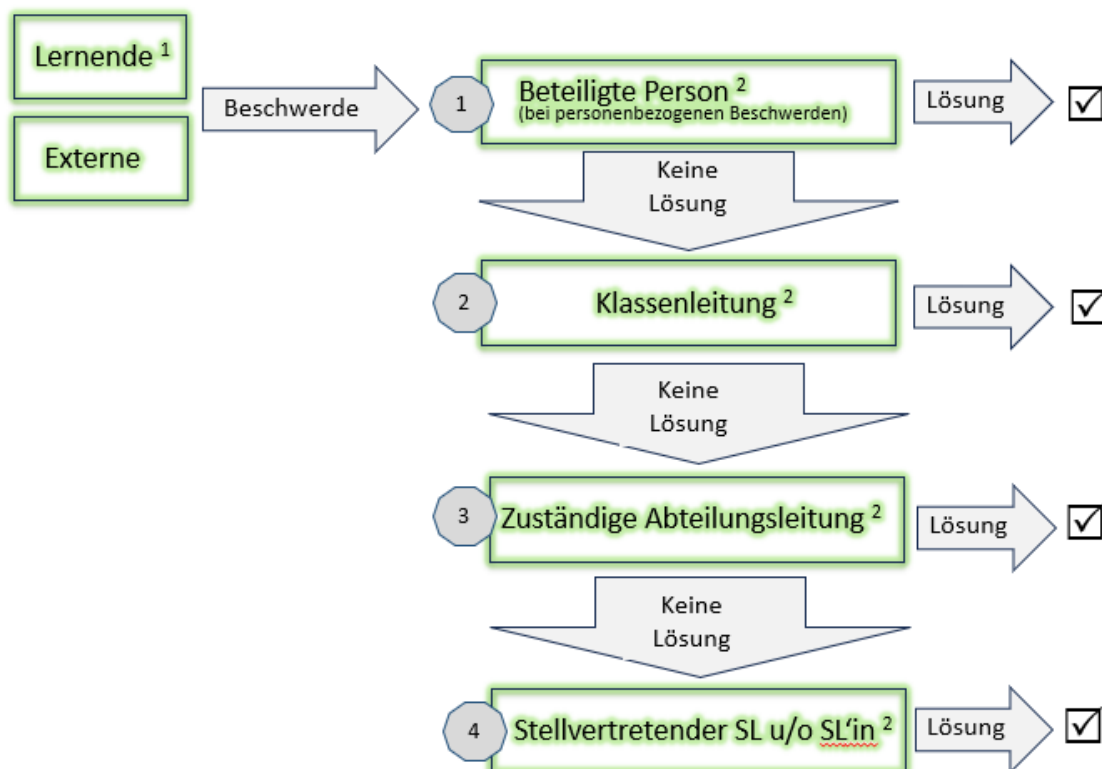
Nicht jede negative Äußerung ist mit einer Beschwerde gleichzusetzen. Keine Beschwerde liegt z.B. vor bei

- allgemeinen, negativen Meinungsäußerungen ohne Bezug zu konkreten Situationen oder Personen,
- anonymen Äußerungen,
- Solidaritätsbekundungen,
- standardisierten Ergebnissen aus Befragungen und
- reinen Verbesserungsvorschlägen (diese werden im Ideenspeicher gesammelt und bearbeitet).

Beide Aufzählungen sind nicht abschließend. Die Entscheidung über das Vorliegen einer Beschwerde ist grundsätzlich vom Einzelfall abhängig und ist kontextabhängig. Im Zweifel ist die vortragende Person zu fragen, ob es sich um eine Beschwerde handelt.

Bei einer wiederholten Beschwerde zu bereits vorgetragenen Sachverhalten mit dem deutlich erkennbaren Ziel der Störung des Schulbetriebes nach mehrfacher Erläuterung und Lösungsangebot entfällt der hier dargestellte Prozess. Der vortragenden Person wird der Sachverhalt letztmalig verdeutlicht und auf die Möglichkeit des weiteren Beschwerdeweges außerhalb der Schule verwiesen.

Bei Beschwerden im Zusammenhang mit dem Datenschutz wird der Datenschutz-beauftragte hinzugezogen.



¹ Auf Wunsch mit Hilfe von gesetzlichen Vertretungspersonen, einer Vertrauenslehrkraft, einer Verbindungslehrkraft oder Personen des Beratungsnetzwerks.

² Auf Wunsch stehen den mitarbeitenden Personen der Schule der Personalrat, eine Lehrkraft des Vertrauens oder das Beratungsnetzwerk beratend u/o in Gesprächen begleitend zur Verfügung.

Stand: März 2024