

Checkliste „Beschwerdemanagement“

Was?	Beteiligte	Dokumente
Beschwerden werden nur bearbeitet, wenn ein Absender benannt wird.	keine	keine
Phase 1 – Prüfung Gegenstand und Bearbeitungsebene		
Beschwerdegegenstand prüfen: a) Gebäude- und Ausstattungsmängel oder b) verhaltensbezogene Beschwerde über Akteure der Schulgemeinde?	Lehrkraft, Lernhausleitung	
Zu a) Gebäude- und Ausstattungsmängel per E-Mail an stv. Schulleiterin bzw. Schulleiterin – Weitergabe an Hausmeisterteam, wenn die Mängelbehebung in deren Bereich fällt oder per E-Mail Informationsweitergabe an den vom RTK dafür Zuständigen	Hausmeisterteam, enge Schulleitung	Fallbezogene E-Mails
Zu b) verhaltensbezogene Beschwerde über Akteure der Schulgemeinde – Prüfung, ob Bearbeitung auf Ebene der engen Schulleitung nötig – Wenn nein: an zuständige Ebene zur Bearbeitung in eigener Zuständigkeit weiterleiten (Perspektivenverschränkung im Gespräch, ggf. Zielvereinbarung zur Dokumentation der Maßnahmen). Wenn ja – weiter bei Stufe 2	Kommunizierter Kommunikationsplan 1. Lehrkraft 2. Klassenlehrkraft 3. Lernhausleitung 4. Stv. Schulleitung 5. Schulleitung Unterstützung: Schulsozialarbeit, Vertrauens- und Verbindungslehrkräfte	Gesprächsnotizen, ggf. Zielvereinbarungsaufstellung
Phase 2 – Vorbereitung des Klärungsgesprächs		
Liegen schriftliche Stellungnahmen der Beschwerdeführenden/des Beschwerdeführenden und der betroffenen Akteure vor? Wenn nein – schriftliche Stellungnahmen mit angemessener Frist einfordern, öPR in CC	Enge Schulleitung	

Stellungnahmen prüfen, Kernpunkte aus beiden Perspektiven ermitteln	Enge Schulleitung	
Klären, wie Schulleitung das Gespräch führen kann, dabei auch Entscheidung zum Gesprächssetting, Klärung über Form des Festhaltens der Ergebnisse		
Ggf. Protokollanten / Protokollantin festlegen	Enge Schulleitung	
Einladung zum Gespräch, Hinweis auf Möglichkeit, Beistand mitzubringen, öPR in CC	Enge Schulleitung	
Phase 3 - Gesprächsführung		
Gespräch durchführen: - Eröffnung - Zusammenfassung der Sicht der Schulleitung - Stellungnahme der beteiligten Parteien - Perspektivverschränkung anregen - Erörterung der Stellungnahmen - Vorschlag zur Lösungsfindung von den beteiligten Parteien einfordern - gemeinsames Ergebnis formulieren - Maßnahmen formulieren (Zielvereinbarungen), - - Termin für die Überprüfung der Vereinbarungen avisieren - ggf. Feedback zum Gespräch	Enge Schulleitung, ggf. Protokollant/Protokollantin, beteiligte Beschwerdeparteien	
Ergebnisse protokollieren (Ergebnisprotokoll, kein Verlaufsprotokoll), gegenseitig unterzeichnen lassen	Protokollant/Protokollantin	
Ergebnisse/Maßnahmen auf Wiedervorlage	Enge Schulleitung	
Phase 4 - Gesprächsnachbereitung		
Überprüfungsgespräch	Enge Schulleitung, ggf. Protokollant/Protokollantin, beteiligte Beschwerdeparteien	

