

# CJD Königswinter Christophorusschule

	<b>Regelungen zum Beschwerdemanagement</b>	VA 1.2.03.04
		Seite 1 von 2

## Grundlagen:

Auf der Basis des **christlichen Menschenbildes** des CJD haben Lehrer, Eltern und Schüler jederezit das Recht, voraussetzungslos das Gespräch mit der Schulleitung zu suchen. Trotzdem sollte diese Instanz nur dann angesprochen werden, wenn bereits mit den anderen in einem Streitfall oder bei Beschwerdeanlässen Betroffenen eine Auseinandersetzung geführt worden ist. Beschwerden sind zunächst möglichst mit denen zu klären, die selbst am nächsten mit dem Beschwerdegegenstand befaßt sind. Damit soll sichergestellt werden, dass der Sachverhalt geklärt und ein erster Lösungsversuch unternommen worden ist, erst danach sollten weitere Funktionsträger oder aufgrund ihrer Aufgaben mit dem Beschwerdegegenstand Vertraute sowie Disziplinarvorgesetzte hinzugezogen werden.

## Ablauf:

### 1. Stufe:

- Es gibt Unstimmigkeiten mit einer/m **Fachlehrer/in**.

Es ist sinnvoll, zunächst die Probleme mit dem betroffenen Lehrer selbst zu einer Lösung zu bringen. Die/der betroffene Kollege/in sollte die Chance bekommen, selbst eine Lösung für das aufgetauchte Problem anbieten zu können. Erst wenn das nicht funktioniert, sollte man eine Ebene höher gehen.

### 2. Stufe:

Das wäre in diesem Fall die/der **Klassenlehrer/in**.

Die Klassenlehrer kennen die SchülerInnen oder auch die Gruppe, die eine Beschwerde vorzubringen hat, ebenso wie die Kollegin / den Kollegen, über die/den eine Beschwerde geführt wird. Auch hier sollte nach dem Grundsatz verfahren werden, dass man von den Informationen und den jeweils Betroffenen möglichst nah an dem Problem bleiben sollte.

### 3. Stufe:

Wenn auch die Klassenlehrerin / der Klassenlehrer die Beschwerde nicht ausräumen kann, dann sollte der **zuständige Koordinator** (Koordinatorin für den bilingualen Zweig; Koordinatorin für den e-Zweig; S I-Koordinatorin; der S II-Koordinator; andere Koordinatoren, die als erfahrende Studiendirektoren hilfreiche Kompetenzen und auch Autorität besitzen) hinzugezogen werden.

Wenn dabei auch keine Lösung für den Beschwerdegegenstand gefunden werden kann, dann erfolgt im letzten Schritt, die Hinzuziehung der Schulleitung.

### 4. Stufe:

Wenn auch die Koordinatorinnen/Koordinatoren das Problem nicht haben lösen bzw. die Beschwerde nicht haben ausräumen können, dann sollte als Disziplinarvorgesetzter die **Schulleitung** angesprochen werden.

Die Schulleitung entscheidet dann über den weiteren Weg der Beschwerde und zieht ggf. den Träger oder die Bezirksregierung hinzu.

	<b>Regelungen zum Beschwerdemanagement</b>	VA 1.2.03.04
		Seite 2 von 2

5. Stufe:

Beschwerde beim **CJD-Verbund, der CJD-Zentrale** oder einer vorgesetzten staatlichen Stelle. In diesem letzten Fall werden sich die angesprochenen Stellen im Regelfall mit der Bitte um eine Stellungnahme an die SL bzw. mittelbar die nachgeordneten Instanzen wenden. In diesem Fall wird das Verfahren des CJD Verbundes NRW Süd/ Rheinland (VA\_05\_01\_01 im TQM-Ordner und die dort nachgeordneten Dokumenten) heangezogen.

**Verbindliche Maßnahmen und Dokumentation:**

Das Verfahren sollte in den ersten beiden Stufen in erster Linie ein mündliches Verfahren sein, um einen schnellen und vergleichsweise unkomplizierten Weg zur Bearbeitung der Beschwerde zu bieten. Nur wenn es den angesprochenen Mitarbeitern geboten erscheint, sollte eine Notiz zur Beschwerde angefertigt werden, die dann auch in die Akte des betroffenen Beschwerdeführers (sofern es sich um einen Schüler oder Lehrer handelt) bzw. in die Akte desjenigen aufgenommen wird, über den eine Beschwerde vorgebracht worden ist.

Dazu sollte das im TQM enthaltene Formular (FO 1.2.03.04) benutzt werden, damit sichergestellt ist, dass bestimmte Eckpunkte im Zusammenhang mit der Problembhebung auch berücksichtigt werden.

Zu diesem Formular gehört auch ein Maßnahmenkatalog zur Mängelbeseitigung bzw. Problembhebung (MU 1.2.03.04). Beide Dokumentationsblätter sind vom CJD-Verbund NRW Süd/Rheinland übernommen, um eine Standardisierung innerhalb der CJD-Organisation zu erreichen. Sie sind aber auch in der Verbundsbezeichnung in unserem TQM eingestellt.

Ab Stufe 3 sollte in jedem Fall diese **schriftliche Dokumentation** erstellt werden. Wegen der hierarchischen Struktur kann davon ausgegangen werden, dass ab dieser Stufe ohnehin der Sachverhalt, über den eine Beschwerde vorliegt, durch Befragung geklärt werden muss, weil die Angesprochenen bereits in so übergeordneter Position sind, dass sie nur noch eine mittelbare Nähe zum Gegenstand der Beschwerde haben können. Diese Ferne zum Beschwerdeanlass erhöht sich natürlich mit jeder weiteren Stufe nach oben. Das macht schriftliche Sachverhaltsdarstellungen zwingend notwendig.

Ersteller	Prüfer	Freigabe durch	Datum	Änd.-Index	Seite
QMB	SL	DL	19.08.2017		2/2