

## Aus dem Leitbild der Rudolf Steiner Schule Altona (RStA):

*»Achtsam im Umgang mit den uns anvertrauten Kindern und Jugendlichen wollen wir eine Lebens- und Lernatmosphäre schaffen, die Bindung ermöglicht, die unsere Kinder die Welt entdecken und lieben lässt und die zum freien Denken anregt. Zwischen Eltern und Pädagogen streben wir eine Erziehungspartnerschaft an.«*

Im schulischen Alltag unserer Schule kommt es vor, dass Schüler\*innen oder ihre Sorgeberechtigte mit dem, was in der Schule geschieht oder mit einzelnen Entscheidungen nicht einverstanden sind. Wir sehen das als normal an und verstehen – im Sinne der Erziehungspartnerschaft zwischen Sorgeberechtigte und Pädagog\*innen – die Klärung derartiger Konflikte immer auch als Chance, die schulische Arbeit konstruktiv weiterzuentwickeln.

Eine gute Beschwerdekultur hat zudem einen positiven Lerneffekt: unsere Schüler\*innen können die Erfahrung machen, dass es sich lohnt, die eigene Meinung frei zu vertreten. Sie können erleben, dass sich viele schwierige Situationen durch respektvollen Dialog sowie das Bemühen, das jeweilige Anliegen der/des Anderen verstehen zu wollen, meistern lassen.

Jede Beschwerde kann ein Beitrag zur intensiveren Dialogführung sein und damit für die Gemeinschaft Konstruktives bewirken.

Die Klärung von Konflikten oder Beschwerden fällt jedoch nicht immer leicht. Was verbesserungswürdig ist oder wo sogar eingeschritten werden sollte, muss unterschieden werden von Gegebenheiten oder Entscheidungen, die beanstandet werden, aber vielleicht pädagogisch oder schulisch gut begründet sind.

## Das RStA-Beschwerdemanagement

Für die Behandlung von Beschwerden haben wir Sorgeberechtigte, Oberstufenschüler\*innen und Pädagog\*innen der RStA das nachfolgende sog. Beschwerdemanagement als verbindliche Vorgehensweise schriftlich vereinbart.

Ein Handlungsrahmen, der

- die Anlaufstellen beschreibt, um sich zu Wort zu melden,
- verschiedene mögliche Schritte und Stationen des Beschwerdeverfahrens nachvollziehbar darstellt,
- Vertraulichkeit und Transparenz gewährleistet.

Wir sehen dies als aktuellen Stand unserer mehrjährigen Erfahrungen und inner-schulischen Auswertungen an. Gleichwohl liegt uns daran, dieses Verfahren zukünftig weiter zu hinterfragen und es stetig zu verbessern.

*Sorgeberechtigte, Pädagog\*innen und Oberstufenschüler\*innen der RStA*

Kontakt Daten der einzelnen Gremien finden Sie aktuell auf unserer Website [waldorfschule-altona.de](http://waldorfschule-altona.de) oder im Schulbüro

Rudolf Steiner  
Schule Altona  
Bleickenallee 1  
22763 Hamburg  
Tel. 040/41 00 99-3  
Fax 040/41 00 99-50  
[mail@waldorfschule-altona.de](mailto:mail@waldorfschule-altona.de)

Öffnungszeiten der Verwaltung:  
Montag bis Freitag  
7.30 bis 13.30 Uhr

Stand 22.10.2020

Das Zusammensein in unserer Schulgemeinschaft soll „geprägt sein durch gegenseitige Toleranz, Achtung und Wertschätzung“ (Auszug aus unserem Leitbild). Dennoch kann es zu Unstimmigkeiten und Schwierigkeiten kommen, die möglichst zeitnah und niedrigschwellig miteinander besprochen werden sollten, deren Klärung und Lösung eventuell aber auch der Unterstützung weiterer Personen oder Gremien bedürfen. Hierbei ist folgendes Vorgehen einzuhalten:

## ► Erste Schritte

Die Eltern oder Schüler\*innen ab der 9. Klasse (im folgenden Beschwerdeführung genannt) sprechen mit dem/der betreffenden Mitarbeiter\*in.

Es können der/die Klassenlehrer\*in bzw. der/die Klassenbetreuer\*innen, von Seiten der Schüler\*innen auch die Vertrauenslehrer\*in, informiert bzw. um Vermittlung gebeten werden.

Möglicherweise können auch die Klassenelternvertreter\*innen der Klasse hinzugezogen werden.

Jederzeit kann der Vertrauenskreis kontaktiert und um Beratung oder Unterstützung gebeten werden.

Wenn diese Schritte fehlschlagen oder die Beschwerde von besonderem Gewicht ist (wie. z.B. bei einem groben oder andauernden Verstoß gegen den Verhaltenskodex) oder diese Schritte aus anderen Gründen nicht sinnvoll erscheinen, sollten die schulleitenden Gremien miteinbezogen werden.

## ► Übernahme des Prozesses durch die schulleitenden Gremien

1. Die Beschwerdeführung wendet sich mit dem Anliegen an die Schulleitung (Mitarbeitergremium – MAG und/oder Schulkoordination –SK). Die Beschwerdeführung entscheidet, ob der Prozess durch die schulleitenden Gremien übernommen werden soll oder ob der Prozess an dieser Stelle zufriedenstellend beendet werden kann.

2. Übernahme des Prozesses durch die schulleitenden Gremien. SK und MAG informieren sich gegenseitig. Die Schulleitung kann den Vertrauenskreis jederzeit beratend und unterstützend hinzuziehen.

3. Das MAG unterrichtet den/die betroffene/n Mitarbeiter\*in über den Beschwerdevorgang. Zu jeder Zeit kann der/die Mitarbeiter\*in eine Person ihres Vertrauens oder auch den Vertrauenskreis hinzuziehen.

4. SK und MAG beraten gemeinsam, wie die Beschwerde zu gewichten ist und welches die nächsten Schritte sein werden.

5. Das MAG lädt die Beschwerdeführung zu einem Gespräch ein, um ihr Anliegen anzuhören.

6. Das MAG berät sich und spricht darauf mit dem/der Mitarbeiter\*in.

7. Darauf findet eine Beratung statt, an der MAG und SK teilnehmen.

8. Über das Ergebnis der Beratung wird die Beschwerdeführung informiert.

8. Über das Ergebnis der Beratung werden der/die Mitarbeiter\*in informiert.

9. SK und MAG beraten, ob über die entstandene Situation andere Gremien (Klassen-Eltern-Gremium, Vertrauenskreis, Geschäftsführender Vorstand) informiert bzw. um Intervention gebeten werden sollen, auch ob schulexterne Hilfe (ReBBZ) benötigt wird.

10. Es findet ein Gespräch statt, in dem SK und MAG Beschwerdeführung und Mitarbeiter\*in zusammenbringen, um eine Klärung herbeizuführen.

## ► Abschluss des Prozesses

Das weitere Vorgehen hängt davon ab, ob eine Lösung gefunden wird oder weitere Schritte unternommen werden müssen.

Da diese ganz auf die jeweils entstandene Situation abgestimmt werden müssen, können sie hier nicht im Vorwege skizziert werden.



**Rückblickgespräch nach vereinbarter Frist.** Die schulleitenden Gremien laden zu einem Rückblickgespräch ein. Die Schulleitung behält sich vor bzw. hat jederzeit das Recht, einmal getroffene Entscheidungen, trotz eventueller Unzufriedenheit oder ungelöster Probleme, beizubehalten.

**Alle hier skizzierten Schritte müssen dokumentiert werden!**

Das Kollegium sollte zeitnah über die Aufnahme eines Beschwerdeprozesses informiert werden.

Kontakt Daten der einzelnen Gremien finden Sie aktuell auf unserer Website [waldorfschule-altona.de](http://waldorfschule-altona.de) oder im Schulbüro

Rudolf Steiner Schule Altona  
Bleickenallee 1  
22763 Hamburg  
Tel. 040/41 00 99-3  
Fax 040/41 00 99-50  
[mail@waldorfschule-altona.de](mailto:mail@waldorfschule-altona.de)

Öffnungszeiten der Verwaltung:  
Montag bis Freitag  
7.30 bis 13.30 Uhr

Stand Februar 2020