

Ordentliches Verfahren zum Beschwerdemanagement an der IGS

Stand 06.2024

Präambel	3
Allgemeine Empfehlung	3
Allgemeine Bestimmungen zum Beschwerdeverfahren	3
Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten	4
Rechte der einzelnen Beteiligten der Schulgemeinschaft	4
Rechte der Lernenden.....	4
Rechte der Lehrkräfte und des weiteren pädagogischen Personals	5
Rechte der Eltern	5
Rechte des administrativen Personals	5
Erläuterung der einzelnen Beschwerdeverfahren	6
Verfahren bei Beschwerden gegen die Schulleitung.....	6
Verfahren bei Beschwerden gegen die Verwaltungsleitung.....	6
Verfahren bei Beschwerden gegen Lehrkräfte	7
Verfahren bei Beschwerden gegen Lernende	8
Beschwerde von Lehrkräften	8
Beschwerde von Lernenden	8
Verfahren bei Beschwerden gegen Verwaltungspersonal	9
Beschwerden zur Notengebung	9
IB-bezogene Beschwerden und Einsprüche	10
Schritt-für-Schritt-Anleitung (Eltern und gesetzliche Vertreter).....	10
Schritt-für-Schritt-Anleitung (Schüler)	11
Abschluss	12

Präambel

Das Beschwerdemanagement an der International German School Ho Chi Minh City (IGS) hat den Zweck, ein transparentes Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden zu etablieren. Im Sinne unseres Leitbildes und der damit verbundenen Schulkultur ist es unser Ziel, Beschwerden als Chance zur Weiterentwicklung und zur Stärkung des Dialogs zu nutzen. Daher legt die IGS großen Wert darauf, Benachteiligung oder Diskriminierung zu vermeiden und ein faires Verfahren für alle Mitglieder der Schulgemeinschaft zu gewährleisten.

In diesem Rahmen wird die Gleichberechtigung aller Beteiligten gewährleistet. Unabhängig von ihrer Position in der Schulgemeinschaft haben alle das Recht auf Gehör und eine faire Behandlung ihrer Beschwerden. Demzufolge umfasst das Beschwerdemanagement an der IGS die Lernenden, ihre Erziehungsberechtigten, die Lehrkräfte, das pädagogische und das administrative Personal der Schule.

Diese Ordnung dient als Leitfaden für das Beschwerdemanagement und wird regelmäßig überprüft, um den Bedürfnissen der Schulgemeinschaft gerecht zu werden.

Allgemeine Empfehlung

Bei Beschwerden oder Meinungsverschiedenheiten wird empfohlen, zunächst ein ausführliches Gespräch der Beteiligten zu vereinbaren. Sollte dies nicht zielführend sein, kann im nächsten Schritt ein Gespräch mit einem Mediator stattfinden, welches von ihm moderiert und dokumentiert wird.

Bei Beschwerden gegen Personen wird empfohlen, zunächst ein ausführliches Gespräch zu suchen und die Sichtweisen aller Beteiligten innerhalb einer Gesprächsrunde von mindestens vier Beteiligten zu dokumentieren. Falls eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist, können weitere Personen oder Gremien hinzugezogen werden. In schwerwiegenden Fällen greifen die unten aufgeführten Schritte, um eine umfassende Klärung des Vorfalls zu ermöglichen.

Allgemeine Bestimmungen zum Beschwerdeverfahren

1. Jede Person hat im Zuge eines Beschwerdeverfahrens das Recht auf eine diskrete Behandlung ihrer Anliegen.
2. Jede offiziell eingereichte Beschwerde wird von den mit ihr vertrauten Stellen vertraulich behandelt.
3. Beschwerden sollten schriftlich bei der Beschwerdestelle eingereicht werden, sofern es keine besonderen Gründe gibt, die eine mündliche Beschwerde rechtfertigen.
4. Die Beschwerdestelle prüft die Beschwerde und leitet sie ggf. zur weiteren Bearbeitung an die zuständige Stelle weiter.

5. Die zuständige Stelle führt eine Untersuchung durch, hört alle beteiligten Parteien an und trifft eine angemessene Entscheidung oder empfiehlt eine Lösung.
6. Der Beschwerdeführer wird schriftlich über die getroffene Entscheidung oder Lösung informiert.
7. Wenn der Beschwerdeführer mit der Entscheidung nicht zufrieden ist, kann er eine weitere Beschwerde bei der entsprechenden Beschwerdestelle einreichen.
8. Die Beschwerdestelle prüft die weitere Beschwerde und trifft eine endgültige Entscheidung, über die der Beschwerdeführer schriftlich informiert wird.

Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

1. Die Beschwerdestelle ist für die Verwaltung und Koordination des Beschwerdeverfahrens verantwortlich.
2. Die Beschwerdestelle nimmt Beschwerden entgegen und leitet sie zur weiteren Bearbeitung weiter.
3. Die Schulleitung ist die erste Anlaufstelle bei Beschwerden gegenüber Lehrkräften oder dem pädagogischen Personal.
4. Die Verwaltungsleitung ist für die Behandlung und Lösung von Beschwerden zuständig, die das administrative Personal betreffen.
5. Die Fachschaftsleitungen sind zuständig als erste Anlaufstelle bei fachbezogenen Beschwerden.
6. Die Klassenlehrkräfte sind für die Behandlung und Lösung von Beschwerden auf Klassenebene zuständig.
7. Das pädagogische Personal, einschließlich des pädagogischen Supports, trägt zur Bearbeitung von fachspezifischen Beschwerden und zur Schulentwicklung bei.

Rechte der einzelnen Beteiligten der Schulgemeinschaft

Rechte der Lernenden

1. Lernende haben das Recht, eine Beschwerde einzureichen, wenn sie ein begründetes Anliegen haben. Dabei wenden sie sich an die SV-Lehrkräfte oder an eine Lehrkraft ihres Vertrauens.
2. Lernende haben das Recht auf eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung ihrer Beschwerde.

3. Lernende haben das Recht auf Vertraulichkeit und Schutz vor möglichen negativen Konsequenzen aufgrund ihrer Beschwerde.
4. Lernende haben das Recht auf eine schriftliche Rückmeldung über den Fortschritt und die Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung.

Rechte der Lehrkräfte und des weiteren pädagogischen Personals

1. Lehrkräfte und weiteres pädagogisches Personal haben das Recht, eine Beschwerde einzureichen, wenn sie ein begründetes Anliegen haben.
2. Lehrkräfte und weiteres pädagogisches Personal haben das Recht auf eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung ihrer Beschwerde.
3. Lehrkräfte und weiteres pädagogisches Personal haben das Recht, über Beschwerden informiert zu werden, die sie betreffen.
4. Lehrkräfte und weiteres pädagogisches Personal haben das Recht, sich zu den Vorwürfen zu äußern und ihre Sichtweise darzulegen.
5. Lehrkräfte und weiteres pädagogisches Personal haben das Recht auf eine faire und unvoreingenommene Untersuchung ihrer Beschwerde.
6. Lehrkräfte und weiteres pädagogisches Personal haben das Recht, über den Fortschritt und die Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung informiert zu werden.

Rechte der Eltern

1. Eltern haben das Recht, eine Beschwerde im Namen ihres Kindes einzureichen, wenn sie ein berechtigtes Anliegen haben. Dabei wenden sie sich an die Klassenlehrkraft.
2. Eltern haben das Recht auf eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung ihrer Beschwerde.
3. Eltern haben das Recht, über den Fortschritt und die Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung informiert zu werden.
4. Eltern haben das Recht auf eine schriftliche Rückmeldung, in der dargelegt wird, wie die Beschwerde behandelt und gelöst wurde.

Rechte des administrativen Personals

1. Das administrative Personal hat das Recht, eine offizielle Beschwerde einzureichen. Dabei wendet es sich an ihre*n direkte*n Vorgesetzte*n.
2. Das administrative Personal hat das Recht auf eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung ihrer Beschwerde.

3. Das administrative Personal hat das Recht, über den Fortschritt und die Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung informiert zu werden.
4. Das administrative Personal hat das Recht auf eine schriftliche Rückmeldung, in der dargelegt wird, wie die Beschwerde behandelt und gelöst wurde.

Erläuterung der einzelnen Beschwerdeverfahren

Verfahren bei Beschwerden gegen die Schulleitung

1. **Einreichung der Beschwerde:** Bei Beschwerden gegen die Schulleitung wird eine Beschwerde seitens des Kollegiums schriftlich beim Lehrerbeirat eingereicht. Eine Beschwerde seitens der Eltern wird schriftlich an den Elternbeirat gerichtet. Lernende richten eine entsprechende Beschwerde an die SV-Lehrkräfte. Alternativ kann die Beschwerde auch mündlich vorgebracht werden. Allerdings sollte sie im Anschluss schriftlich dokumentiert werden. Die Beschwerde sollte den Vorfall detailliert schildern und wenn möglich mit entsprechenden Nachweisen oder Belegen versehen werden.
2. **Untersuchung der Beschwerde:** Die zuständige Beschwerdestelle prüft die Beschwerde sorgfältig und informiert die Schulleitung über den Inhalt der Beschwerde.
3. **Anhörung aller beteiligten Parteien:** Die Schulleitung wird zu einer Anhörung eingeladen, um ihre Sichtweise zu schildern. Gegebenenfalls können auch Lehrkräfte, Lernende oder andere Zeugen angehört werden. Auf Wunsch kann eine neutrale Vermittlung dem Gespräch hinzugezogen werden.
4. **Entscheidungsfindung:** Nach Abschluss der Untersuchung und Anhörung aller beteiligten Parteien treffen die verantwortlichen Stellen eine angemessene Entscheidung.¹ Diese Entscheidung wird dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt. Falls erforderlich, können entsprechende Maßnahmen ergriffen werden, um die Situation zu verbessern oder Konflikte zu lösen.

Verfahren bei Beschwerden gegen die Verwaltungsleitung

1. **Einreichung der Beschwerde:** Bei Beschwerden gegen die Verwaltungsleitung wird eine Beschwerde seitens des Kollegiums schriftlich beim Lehrerbeirat eingereicht. Dieser reicht die Beschwerde an den Schulträger weiter. Eine Beschwerde seitens der Eltern wird schriftlich an den Elternbeirat gerichtet. Lernende richten eine entsprechende Beschwerde an die SV-Lehrkräfte. Alternativ kann die Beschwerde auch mündlich vorgebracht werden. Allerdings sollte sie im Anschluss schriftlich

¹ Bei Angelegenheiten, die die Schulleitung betreffen, ist neben dem Schulträger ebenfalls die Zentralstelle für Auslandsschulwesen (ZfA) hinzuzuziehen.

- dokumentiert werden. Die Beschwerde sollte den Vorfall detailliert schildern und wenn möglich mit entsprechenden Nachweisen oder Belegen versehen werden.
2. **Untersuchung der Beschwerde:** Die zuständige Beschwerdestelle prüft die Beschwerde sorgfältig und informiert die Verwaltungsleitung über den Inhalt der Beschwerde.
 3. **Anhörung aller beteiligten Parteien:** Die Verwaltungsleitung wird zu einer Anhörung eingeladen, um ihre Sichtweise zu schildern. Gegebenenfalls können auch Lehrkräfte, Lernende oder andere Zeugen angehört werden. Auf Wunsch kann eine neutrale Vermittlung dem Gespräch hinzugezogen werden.
 4. **Entscheidungsfindung:** Nach Abschluss der Untersuchung und Anhörung aller beteiligten Parteien trifft der Schulträger eine angemessene Entscheidung. Diese Entscheidung wird dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt. Falls erforderlich, können entsprechende Maßnahmen ergriffen werden, um die Situation zu verbessern oder Konflikte zu lösen.

Verfahren bei Beschwerden gegen Lehrkräfte

1. **Einreichung der Beschwerde:** Bei Beschwerden gegen Lehrkräfte sollten Lernende oder Eltern die Beschwerde schriftlich bei der Schulleitung einreichen. Alternativ kann die Beschwerde auch mündlich vorgebracht werden. Allerdings sollte sie im Anschluss schriftlich dokumentiert werden. Beschwerden aus dem Kollegium laufen entweder über den Lehrerbeirat oder die Schulleitung. Die Beschwerde sollte den Vorfall detailliert schildern und wenn möglich mit entsprechenden Nachweisen oder Belegen versehen werden.
2. **Untersuchung der Beschwerde:** Die zuständige Beschwerdestelle prüft die Beschwerde sorgfältig und informiert die betroffene Lehrkraft über den Inhalt der Beschwerde.
3. **Anhörung aller beteiligten Parteien:** Die Lehrkraft wird zu einer Anhörung eingeladen, um ihre Sichtweise zu schildern. Gegebenenfalls können auch Lehrkräfte, Lernende oder andere Zeugen angehört werden. Auf Wunsch kann eine neutrale Vermittlung dem Gespräch hinzugezogen werden.
4. **Entscheidungsfindung:** Nach Abschluss der Untersuchung und Anhörung aller beteiligten Parteien trifft die Schulleitung eine angemessene Entscheidung. Diese Entscheidung wird dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt. Falls erforderlich, können entsprechende Maßnahmen ergriffen werden, wie beispielsweise zusätzliche Schulungen oder interne Unterstützung für die betroffene Lehrkraft.

Verfahren bei Beschwerden gegen Lernende

Beschwerde von Lehrkräften

1. **Einreichung der Beschwerde:** Bei Beschwerden über das Verhalten von Lernenden ist die Klassenlehrkraft die erste Ansprechperson. Sie kann geeignete Personen hinzuziehen, um den Sachverhalt zu klären und zu deeskalieren. Die Beschwerde kann mündlich vorgebracht werden. Allerdings sollte sie im Anschluss schriftlich dokumentiert werden. Die Beschwerde sollte den Vorfall detailliert schildern und wenn möglich mit entsprechenden Nachweisen oder Belegen versehen werden.
2. **Untersuchung der Beschwerde:** Die Klassenlehrkraft informiert sowohl die Abteilungsleitung als auch die Erziehungsberechtigten über die Vorgänge. Des Weiteren prüft die Klassenlehrkraft die Beschwerde und kann gegebenenfalls weitere Informationen von allen beteiligten Parteien einholen, einschließlich der betroffenen Lernenden. Der Lehrerbeirat kann bei Bedarf als Berater hinzugezogen werden.
3. **Anhörung aller beteiligten Parteien:** Die betroffenen Lernenden werden zu einer Anhörung eingeladen, um ihre Sichtweise zu schildern. Gegebenenfalls können auch Lehrkräfte oder andere Zeugen angehört werden. Die SV-Lehrer können bei Bedarf als neutrale Vermittler fungieren und an den Gesprächen teilnehmen.
4. **Entscheidungsfindung:** Nach Abschluss der Untersuchung und Anhörung aller beteiligten Parteien treffen Klassenlehrer und Abteilungsleitung eine angemessene Entscheidung. Diese Entscheidung wird den betroffenen Parteien schriftlich mitgeteilt. Bei Bedarf können geeignete pädagogische Maßnahmen ergriffen werden, um das Verhalten der Lernenden zu korrigieren oder zu verbessern.

Beschwerde von Lernenden

1. **Einreichung der Beschwerde:** Bei Beschwerden über das Verhalten von Lernenden ist die Klassenlehrkraft die erste Ansprechperson. Sie kann geeignete Personen hinzuziehen, um den Sachverhalt zu klären und zu deeskalieren.
2. **Untersuchung der Beschwerde:** Die Klassenlehrkraft führt Gespräche mit den beteiligten Lernenden, um den Konflikt zu klären und eine Lösung zu finden. Bei Bedarf kann die Klassenlehrkraft andere geeignete Personen oder Gremien hinzuziehen, wie z.B. die Vertrauenslehrkraft oder das Schulcounseling.
3. **Anhörung aller beteiligten Parteien:** Die betroffenen Lernenden werden zu einer Anhörung eingeladen, um ihre Sichtweise zu schildern. Gegebenenfalls können auch Lehrkräfte oder andere Zeugen angehört werden. Das Klassensprecherteam oder die SV können bei Bedarf als neutraler Vermittler fungieren und an den Gesprächen teilnehmen.

4. **Entscheidungsfindung:** Die Klassenlehrkraft kann gemäß den geltenden schulischen Bestimmungen entsprechende erzieherische oder ordnungsrechtliche Maßnahmen einleiten. In besonders schwerwiegenden Fällen wird die Schulleitung in den Prozess einbezogen.

Verfahren bei Beschwerden gegen Verwaltungspersonal

1. **Einreichung der Beschwerde:** Beschwerden gegen Angestellte der Verwaltung sollten schriftlich bei der/dem direkten Vorgesetzten eingereicht werden. Alternativ kann die Beschwerde auch mündlich vorgebracht werden. Allerdings sollte sie im Anschluss schriftlich dokumentiert werden. Die Beschwerde sollte den Vorfall detailliert schildern und wenn möglich mit entsprechenden Nachweisen oder Belegen versehen werden.
2. **Untersuchung der Beschwerde:** Der/die Vorgesetzte prüft die Beschwerde und führt gegebenenfalls eine interne Untersuchung durch. Dabei können auch andere relevante Personen oder Abteilungen einbezogen werden, um den Vorfall zu klären.
3. **Anhörung aller beteiligten Parteien:** Sowohl der Beschwerdeführer als auch der betroffene Angestellte der Verwaltung werden zu einer Anhörung eingeladen, um ihre Sichtweisen darzulegen. Gegebenenfalls können auch Zeugen angehört werden.
4. **Entscheidungsfindung:** Nach Abschluss der Untersuchung und Anhörung aller beteiligten Parteien trifft der/die Vorgesetzte eine angemessene Entscheidung. Diese Entscheidung wird dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt. Bei Bedarf werden entsprechende Maßnahmen ergriffen, um das Problem zu lösen oder Verbesserungen vorzunehmen.

Beschwerden zur Notengebung

Beim Umgang mit Beschwerden zur Notengebung wird auf die Einhaltung pädagogischer Grundsätze, die regelmäßige mündliche Notenbesprechung und die Transparenz bei der Notenvergabe geachtet. Bei drohender Nichtversetzung greifen die entsprechenden Regularien der Versetzungsordnung. Sollte es zu Unstimmigkeiten oder Beschwerden bezüglich der Notengebung kommen, können Lernende oder ihre Erziehungsberechtigten gemäß den geltenden Bestimmungen und der schulischen Ordnung eine Beschwerde einreichen. Dabei wenden sie sich zunächst an die zuständige Lehrkraft.

Die Lehrkraft wird die Beschwerde prüfen. Sollte die Beschwerde weiterhin bestehen, kann sie an den Fachschaftsvorsitz oder die Abteilungsleitung weitergeleitet werden. Diese werden eine eingehende Untersuchung vornehmen und gegebenenfalls weitere pädagogische Fachkräfte hinzuziehen, um eine objektive Bewertung sicherzustellen.

Nach Abschluss der Untersuchung wird eine angemessene Entscheidung getroffen und dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt. Dieses Beschwerdeverfahren stellt sicher, dass die

Rechte der Schülerinnen, Schüler und Eltern gewahrt werden und eine gerechte und transparente Notengebung gewährleistet ist.

IB-bezogene Beschwerden und Einsprüche

Wie bei allgemeinen Bewertungsbeschwerden vereinbart, verpflichtet sich die IGS auch sicherzustellen, dass alle Beschwerden und Einsprüche bezüglich Entscheidungen im IB-Programm fair, transparent und zeitnah behandelt werden. Dieses Verfahren skizziert die Schritte, die von Schülern, Eltern oder gesetzlichen Vertretern zu befolgen sind, wenn sie eine Beschwerde einreichen oder eine Entscheidung im Zusammenhang mit dem IB-Programm anfechten möchten.

Die Schule hat ein System zur Meldung des Schülerfortschritts und zur Bearbeitung von Einsprüchen oder Herausforderungen implementiert. Dieses System wird regelmäßig überprüft. Diese Systeme sind darauf ausgelegt, Transparenz und Gerechtigkeit bei allen Entscheidungen im Zusammenhang mit dem IB-Programm zu gewährleisten.

Schüler, Eltern oder deren gesetzliche Vertreter haben das Recht, gegen vergebene Noten Einspruch zu erheben. Es ist jedoch entscheidend, dass vor Einleitung des Prozesses eine gegenseitige Einigung zwischen den beteiligten Parteien besteht. Das spezifische Verfahren zur Anfechtung einer Note variiert je nach der für die Vergabe verantwortlichen Stelle:

Alle Bedenken hinsichtlich der von der International German School Ho Chi Minh City vergebenen Noten sollten zunächst mit dem jeweiligen Fachlehrer gemäß der allgemeinen Schulpolitik besprochen werden. Sollte keine Lösung erzielt werden, muss die Beschwerde formell schriftlich beim IB-Koordinator eingereicht werden. Nach Eingang wird der IB-Koordinator den Fachlehrer um seine Stellungnahme bitten. Anschließend wird der IB-Koordinator in Zusammenarbeit mit dem Schulleiter geeignete weitere Maßnahmen festlegen.

Alle Beschwerden über Noten oder Verfahren, die unter die Zuständigkeit der IB-Organisation fallen, müssen formell schriftlich beim IB-Koordinator eingereicht werden.

Nach Erhalt der Beschwerde wird der IB-Koordinator umgehend mit dem Schüler, den Eltern und deren gesetzlichem Vertreter in Kontakt treten, um die verfügbaren Optionen zu besprechen. Dies umfasst die Möglichkeit der Einleitung eines Enquiry Upon Results (EUR)-Verfahrens sowie die damit verbundenen Kosten und die Möglichkeit einer Notenherabsetzung durch diesen Prozess. Anschließend wird der IB-Koordinator mit der IB-Organisation mögliche Lösungen erkunden und weitere Schritte festlegen.

Schritt-für-Schritt-Anleitung (Eltern und gesetzliche Vertreter)

Für den Fall, dass Eltern oder gesetzliche Vertreter eine offizielle Beschwerde einreichen möchten, gilt folgende Vorgehensweise:

Schritt 1: Erstgespräch Schüler oder deren Eltern/gesetzliche Vertreter sollten zunächst versuchen, das Problem informell durch ein Gespräch mit dem betreffenden Lehrer oder Mitarbeiter zu klären. Die meisten Probleme können auf diese Weise durch offene Kommunikation gelöst werden.

Schritt 2: Formelle Beschwerde Wenn das Problem nicht informell gelöst wird, kann eine formelle Beschwerde eingereicht werden. Die Beschwerde muss schriftlich beim IB-Koordinator eingereicht werden. Die schriftliche Beschwerde sollte Folgendes enthalten:

- Name und Kontaktdaten des Beschwerdeführers.
- Eine detaillierte Beschreibung der Beschwerde, einschließlich aller relevanten Fakten und Beweise.
- Ein Lösungsvorschlag aus Sicht des Beschwerdeführers.

Schritt 3: Bestätigung und Untersuchung Nach Erhalt der formellen Beschwerde wird der IB-Koordinator diese innerhalb von fünf Arbeitstagen bestätigen und eine Untersuchung einleiten. Die Untersuchung wird gründlich und unparteiisch sein und bei Bedarf relevante Parteien einbeziehen. Der Beschwerdeführer kann gebeten werden, zusätzliche Informationen bereitzustellen oder an einem Treffen zur weiteren Erörterung der Beschwerde teilzunehmen.

Schritt 4: Entscheidung und Antwort Der IB-Koordinator wird bestrebt sein, die Beschwerde innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Erhalt zu lösen. Die Entscheidung wird dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt und beinhaltet das Ergebnis der Untersuchung sowie die Gründe für die Entscheidung. Wenn zusätzliche Zeit benötigt wird, wird der Beschwerdeführer über die Verzögerung und den erwarteten Zeitrahmen für eine Lösung informiert.

Schritt 5: Einspruch Ist der Beschwerdeführer mit der Entscheidung nicht zufrieden, kann er innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt der Entscheidung schriftlich beim Schulleiter Einspruch einlegen. Der Einspruch sollte klar die Gründe für den Einspruch und alle neuen Beweise oder Argumente enthalten, die zuvor nicht berücksichtigt wurden.

Schritt 6: Endgültige Entscheidung Der Schulleiter wird den Einspruch überprüfen, gegebenenfalls weitere Untersuchungen durchführen und eine endgültige Entscheidung treffen. Die endgültige Entscheidung wird dem Beschwerdeführer schriftlich innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Erhalt des Einspruchs mitgeteilt. Diese Entscheidung ist endgültig und markiert das Ende des Beschwerdeverfahrens der Schule.

Schritt-für-Schritt-Anleitung (Schüler)

Für den Fall, dass Schüler eine offizielle Beschwerde einreichen möchten, gilt folgende Vorgehensweise:

Schritt 1: Einspruchseinreichung Wenn ein Schüler der Meinung ist, dass eine Entscheidung im IB-Programm der Schule unfair oder falsch ist, kann er einen Einspruch einlegen. Der

Einspruch muss innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Mitteilung der Entscheidung schriftlich beim IB-Koordinator eingereicht werden. Der Einspruch sollte Folgendes enthalten:

- Name und Kontaktdaten des Schülers.
- Eine klare Darstellung der angefochtenen Entscheidung.
- Die Gründe für den Einspruch, einschließlich aller unterstützenden Beweise.

Schritt 2: Überprüfung des Einspruchs Der IB-Koordinator wird den Empfang des Einspruchs innerhalb von fünf Arbeitstagen bestätigen und den Einspruch in Absprache mit den relevanten Mitarbeitern überprüfen. Die Überprüfung wird gründlich und unparteiisch sein, wobei alle relevanten Faktoren berücksichtigt werden.

Schritt 3: Ergebnis des Einspruchs Das Ergebnis des Einspruchs wird dem Schüler innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Eingang des Einspruchs schriftlich mitgeteilt. Die Antwort beinhaltet die Entscheidung zum Einspruch und die Begründung dafür. Sollte zusätzliche Zeit für die Überprüfung benötigt werden, wird der Schüler über die Verzögerung und den erwarteten Zeitrahmen für die Lösung informiert.

Schritt 4: Weiterer Einspruch Ist der Schüler mit dem Ergebnis nicht zufrieden, kann er innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt der Einspruchsentscheidung einen weiteren Einspruch beim Schulleiter einreichen. Der weitere Einspruch sollte alle zusätzlichen Beweise oder Argumente enthalten.

Schritt 5: Endgültige Entscheidung zum Einspruch Der Schulleiter wird den weiteren Einspruch überprüfen und eine endgültige Entscheidung treffen, die dem Schüler schriftlich innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Erhalt des weiteren Einspruchs mitgeteilt wird. Diese Entscheidung ist endgültig und schließt das Einspruchsverfahren ab.

Abschluss

1. Die Schule strebt an, Beschwerden in angemessener Zeit und fair zu behandeln, um eine konstruktive Lösung zu finden.
2. Alle Beteiligten sollten das Ziel verfolgen, Konflikte auf eine friedliche und respektvolle Weise zu lösen.
3. Diese Ordnung dient der Förderung einer offenen Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen allen Parteien.

(Verfahren zum Beschwerdemanagement finalisiert am 24. August 2023 durch kommiss. Schulleiterin und AQM-Koordinator, offiziell angenommen durch Runde der erweiterten Schulleitung unter Vorsitz der kommiss. Schulleiterin am 07. September 2023.)

