

Der Inhalt ist gesetzlich folgendermaßen geregelt:

- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) § 13 Beschwerderecht
- Dienstrecht der Bundesbeamten Abschnitt 9 § 125 Dienstweg bei Anträgen und Beschwerden, § 126 Klagen
- Landesbeamtengesetz §§ 100 – 102 Kapitel 9 Beschwerdeweg und Rechtsschutz

Die Qualitätsarbeit umfasst ein Beschwerdemanagement, das den Umgang mit internen und externen Problemen und Beschwerden in den Schulen erfasst und dokumentiert. Dabei wird zunächst mit Hilfe direkter Kontakte mit dem jeweiligen Beschwerdeführer versucht, Konflikte beizulegen.

Im Rahmen des Aufbaus des GQM erarbeiten sich die Schulen Strategien für den Umgang mit Beschwerden auf Schulebene.

Grundsätzlich werden jedoch Beschwerden innerhalb von Dienststellen nach § 13 AGG behandelt. Dieser besagt, dass die Beschäftigten das Recht haben, sich bei den zuständigen Stellen des Betriebes, des Unternehmens oder der Dienststelle zu beschweren, wenn sie sich im Zusammenhang mit ihrem Beschäftigungsverhältnis vom Arbeitgeber, von Vorgesetzten, anderen Beschäftigten oder Dritten ... benachteiligt fühlen. Die Beschwerde ist zu prüfen und das Ergebnis der oder dem Beschwerdeführenden Beschäftigten mitzuteilen.

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Schulalltag beteiligten Personen eingereicht werden. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.

Für alle Beschwerden muss zwingend der Instanzenweg eingehalten werden.

Beschwerden sollen zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung bearbeitet werden. Die nächsthöhere Instanz soll immer erst einbezogen werden, wenn kein Konsens erzielt werden kann.

Diese Regelung gilt nicht für schwerwiegende Probleme, z. B. beim Verdacht einer Straftat oder einer Dienstpflichtverletzung. In diesen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.

In Abhängigkeit vom Schweregrad der Beschwerde wird empfohlen, Gesprächsnotizen anzufertigen bzw. die Formulare „Gesprächsprotokoll“ und „Hinweis- und Beschwerdebogen“ (Siehe Anlagen) zu nutzen.