

FREIE WALDORFSCHULE
Havelhöhe
Kindergarten Schule Hort

VERFAHRENSORDNUNG

zum Beschwerdemanagement Schule

Träger	Waldorfpädagogik Havelhöhe e. V.
Stand	17.08.2026
Status	Beschlossen

Präambel

Die Freie Waldorfschule Havelhöhe versteht sich als eine Gemeinschaft, in der Schüler:innen, Eltern, Mitarbeitende, Schulführung, Geschäftsführung und Träger gemeinsam Verantwortung für ein gelingendes schulisches Miteinander tragen.

Wo Menschen miteinander arbeiten, lernen und Verantwortung übernehmen, entstehen unterschiedliche Wahrnehmungen, Erwartungen und Konflikte. Beschwerden sind deshalb Teil des schulischen Lebens. Ein verlässlicher Umgang mit ihnen trägt dazu bei, Konflikte frühzeitig zu klären, Verantwortung wahrzunehmen und aus Erfahrungen zu lernen.

Diese Verfahrensordnung schafft hierfür einen transparenten und verbindlichen Rahmen. Sie soll dazu beitragen, dass Beschwerden dort bearbeitet werden, wo die entsprechende Verantwortung liegt, und zugleich sicherstellen, dass bei Bedarf eine klare Eskalation möglich ist.

Besondere Bedeutung kommt den Beschwerden von Schüler:innen zu. Ihnen müssen niedrigschwellige und vertrauensvolle Wege zur Verfügung stehen, ohne dass sie befürchten müssen, durch eine Beschwerde Nachteile zu erfahren.

Kinderschutzrelevante Sachverhalte werden nicht nach dieser Verfahrensordnung bearbeitet. Für sie gilt das Schutzkonzept der Schule mit den dort festgelegten Verfahren und Verantwortlichkeiten. Dieses folgt dem Berliner Schulgesetz und den einschlägigen kinderschutzrechtlichen Bestimmungen.

1. Zweck und Ziele

Diese Verfahrensordnung regelt den Umgang mit Beschwerden an der Freien Waldorfschule Havelhöhe.

Ziele des Beschwerdemanagements sind insbesondere:

- Beschwerden ernst zu nehmen und verlässlich zu bearbeiten,
- Zuständigkeiten transparent zu machen,
- Konflikte möglichst auf der Ebene zu klären, auf der sie entstanden sind,
- unnötige Eskalationen zu vermeiden,
- eine sachgerechte Eskalation zu ermöglichen, wenn eine unmittelbare Klärung nicht gelingt,
- die Rechte und die Würde aller Beteiligten zu wahren,
- Schüler:innen einen besonders zugänglichen Beschwerdeweg zu eröffnen,
- Führung und Verantwortung klar zuzuordnen,
- aus Beschwerden Hinweise für die Qualitäts- und Organisationsentwicklung zu gewinnen.

Beschwerden sollen weder bagatellisiert noch unnötig formalisiert werden. Ziel ist eine der jeweiligen Situation angemessene Bearbeitung.

2. Geltungsbereich

Die Verfahrensordnung unterscheidet drei Gruppen von Beschwerden:

A. Interne Beschwerden – Beschwerden von Mitarbeitenden.

B. Externe Beschwerden – Insbesondere Beschwerden von Eltern und Sorgeberechtigten sowie von Kooperationspartner:innen, Besucher:innen und anderen externen Personen.

C. Beschwerden von Schüler:innen

Die Verfahrensordnung gilt für Beschwerden über schulisches Handeln, Mitarbeitende, Führungskräfte, organisatorische Entscheidungen und Strukturen der Schule.

Gesetzliche Rechte sowie das Recht, sich an zuständige Behörden, gesetzliche Interessenvertretungen, Beratungs-, Beschwerde- oder Schutzstellen zu wenden, werden durch diese Verfahrensordnung nicht eingeschränkt.

3. Verantwortung und Organisationsstruktur

3.1 Träger und Vorstand

Rechtsträger der Schule ist der gemeinnützige Waldorfpädagogik Havelhöhe e. V.

Der ehrenamtliche Vorstand nimmt die ihm nach Gesetz und Satzung obliegende Organ- und Aufsichtsverantwortung wahr.

Der Vorstand ist keine operative Leitungsebene der Schule und keine reguläre Beschwerdeinstanz im schulischen Beschwerdeverfahren.

3.2 Geschäftsführung

Der vom Vorstand bestellte hauptamtliche Geschäftsführer ist als Besonderer Vertreter operativ für den Träger und dessen Einrichtungen verantwortlich und berichtet dem Vorstand.

Die Geschäftsführung trägt die operative Gesamtverantwortung für das Beschwerdemanagement.

Sie stellt sicher, dass

- Zuständigkeiten geklärt sind,
- Beschwerden angemessen bearbeitet werden,
- die Schulführung ihre Aufgaben im Beschwerdeverfahren wahrnimmt,
- notwendige Eskalationen erfolgen,
- besondere Verfahren erkannt und eingeleitet werden,
- strukturelle Erkenntnisse aus Beschwerden in die Organisationsentwicklung einfließen.

Die Geschäftsführung ist die höchste operative Eskalationsebene des regulären Beschwerdeverfahrens.

3.3 Schulführung

Die Schulführung besteht aus:

- Schulführung Pädagogik
- Schulführung Personal

Die Schulführung bearbeitet Beschwerden innerhalb ihrer jeweiligen Verantwortungsbereiche.

Die Schulführung Pädagogik ist insbesondere zuständig für Beschwerden, deren Schwerpunkt im pädagogischen Handeln, Unterricht oder in pädagogischen Entscheidungen liegt.

Die Schulführung Personal ist insbesondere zuständig für Beschwerden, deren Schwerpunkt im Verhalten von Mitarbeitenden, in der Zusammenarbeit, Personalführung oder in der Erfüllung arbeitsbezogener Pflichten liegt.

Bei Überschneidungen stimmen sich beide Schulführungen ab und legen eine Federführung fest.

3.4 Betriebsrat

Der Betriebsrat ist die gesetzliche Interessenvertretung der Beschäftigten.

Er ist nicht Teil der betrieblichen Führungshierarchie und keine allgemeine Beschwerdeinstanz für Eltern, Schüler:innen oder externe Personen.

Die Rechte des Betriebsrats und der Beschäftigten nach dem Betriebsverfassungsgesetz bleiben durch diese Verfahrensordnung unberührt.

4. Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

4.1 Ernstnehmen

Jede Beschwerde wird ernst genommen und respektvoll behandelt.

Das Vorbringen einer Beschwerde darf als solches nicht zu einer Benachteiligung führen.

4.2 Sachnähe vor Eskalation

Beschwerden sollen grundsätzlich zunächst dort bearbeitet werden, wo der Sachverhalt entstanden ist und die entsprechende Verantwortung liegt.

Eine Beschwerde soll nicht ohne sachlichen Grund unmittelbar auf eine höhere Führungsebene getragen werden.

4.3 Recht auf Eskalation

Kann eine Beschwerde auf der zuständigen Ebene nicht geklärt werden, kann die nächsthöhere operative Ebene einbezogen werden. Dabei ist vorab zu klären, welche Rolle diese Ebene im weiteren Verfahren übernimmt:

- **Unterstützung:** Die nächsthöhere Ebene unterstützt bei der Klärung. Die Verantwortung für die Bearbeitung und Klärung der Beschwerde verbleibt bei der bislang zuständigen Ebene bzw. den beteiligten Personen.
- **Moderation:** Die nächsthöhere Ebene übernimmt die Moderation des Klärungsprozesses. Die inhaltliche Verantwortung für die Bearbeitung und die Umsetzung der vereinbarten Schritte verbleibt bei der zuständigen Ebene.
- **Übernahme:** Die nächsthöhere Ebene übernimmt die Beschwerde und damit die Verantwortung für das weitere Verfahren und dessen Abschluss.

Wichtig ist Rollenklarheit: Bei der Weitergabe bzw. Einbeziehung der nächsthöheren Ebene muss ausdrücklich vereinbart werden, ob **Unterstützung, Moderation oder Übernahme** erwartet wird.

4.4 Überspringen einer Ebene

Eine Beschwerdestufe kann insbesondere übersprungen werden, wenn

- sich die Beschwerde gegen die dort zuständige Person richtet,
- eine Befangenheit oder ein erheblicher Interessenkonflikt besteht,
- eine unmittelbare Ansprache aufgrund eines Machtgefälles oder der persönlichen Situation nicht zumutbar erscheint,
- Schutzinteressen betroffen sein könnten,
- die Schwere des Sachverhalts dies erfordert oder
- unverzügliches Handeln notwendig erscheint.

4.5 Anhörung

Vor einer abschließenden Bewertung erhalten die für die Sachverhaltsklärung erforderlichen Beteiligten grundsätzlich Gelegenheit, ihre Sicht darzustellen.

Die Beschwerde selbst stellt noch keine Feststellung eines Fehlverhaltens dar.

4.6 Vertraulichkeit

Beschwerden werden vertraulich behandelt.

Informationen werden nur denjenigen Personen zugänglich gemacht, deren Beteiligung für die Bearbeitung erforderlich ist oder deren Einbeziehung gesetzlich vorgeschrieben ist.

Eine uneingeschränkte Vertraulichkeit kann nicht zugesichert werden, wenn gesetzliche Verpflichtungen oder Schutzinteressen eine Weitergabe erforderlich machen.

4.7 Unbefangenheit

Niemand bearbeitet eine Beschwerde gegen sich selbst.

Ist die zuständige Person unmittelbar betroffen oder befangen, übernimmt die nächsthöhere bzw. anderweitig zuständige Stelle.

5. Abgrenzung zum Kinderschutz

Das Beschwerdemanagement und das Kinderschutzverfahren sind voneinander zu unterscheiden.

Ergeben sich aus einer Beschwerde Anhaltspunkte dafür, dass ein kinderschutzrelevanter Sachverhalt vorliegen könnte, wird die weitere Bearbeitung nach dieser Verfahrensordnung beendet bzw. ausgesetzt und der Sachverhalt unverzüglich in das im Schutzkonzept der Schule festgelegte Verfahren übergeleitet.

Für die weitere Bearbeitung gelten dann ausschließlich die dort vorgesehenen Verantwortlichkeiten und Verfahrensschritte unter Beachtung des Berliner Schulgesetzes und der einschlägigen kinderschutzrechtlichen Bestimmungen.

Dies gilt unabhängig davon, ob der Hinweis von Schüler:innen, Eltern oder Sorgeberechtigten, Mitarbeitenden oder anderen Personen eingebracht wurde.

Die Entscheidung darüber, ob ein Hinweis kinderschutzrelevant ist, darf nicht allein der beschwerdeführenden Person überlassen werden.

Der normale Beschwerdeweg darf notwendige Schutzmaßnahmen nicht verzögern.

6. Interne Beschwerden von Mitarbeitenden

6.1 Unmittelbare Klärung

Mitarbeitende sollen Beschwerden und Konflikte, soweit dies angemessen und zumutbar ist, zunächst unmittelbar mit der betreffenden Person klären.

Bei Konflikten zwischen Mitarbeitenden ist dies grundsätzlich der erste Schritt.

Eine unmittelbare Klärung ist nicht erforderlich, wenn sie aus nachvollziehbaren Gründen nicht zumutbar ist.

6.2 Einbeziehung der Schulführung

Kann keine Klärung erreicht werden oder ist eine direkte Klärung nicht angemessen, wird die zuständige Schulführung einbezogen.

Es gilt grundsätzlich:

- Pädagogischer Schwerpunkt → Schulführung Pädagogik
- Personeller bzw. arbeitsbezogener Schwerpunkt → Schulführung Personal

Bei Überschneidungen legen beide gemeinsam die Federführung fest.

6.3 Eskalation zur Geschäftsführung

Eine Beschwerde wird an die Geschäftsführung weitergegeben, wenn

- auf Ebene der Schulführung keine Klärung erreicht werden konnte,
- sich die Beschwerde gegen ein Mitglied der Schulführung richtet,
- beide Mitglieder der Schulführung betroffen sind,
- die Angelegenheit die Zuständigkeit der Schulführung überschreitet oder
- der Sachverhalt aufgrund seiner Bedeutung eine unmittelbare Befassung der Geschäftsführung erfordert.

Die Geschäftsführung entscheidet über das weitere operative Vorgehen.

6.4 Beschwerden gegen die Geschäftsführung

Beschwerden gegen die Geschäftsführung werden an den Vorstand gerichtet.

Der Vorstand bearbeitet diese im Rahmen seiner Organ- und Aufsichtsverantwortung.

Betroffene oder befangene Vorstandsmitglieder wirken an der Bearbeitung nicht mit.

6.5 Betriebsrat

Beschäftigte können sich unabhängig vom beschriebenen Führungsweg jederzeit an den Betriebsrat wenden.

Der Betriebsrat kann im Rahmen seiner gesetzlichen Aufgaben insbesondere Beschäftigte beraten, Beschwerden entgegennehmen, Beschäftigte begleiten und gegenüber dem Arbeitgeber auf eine Bearbeitung bzw. Abhilfe hinwirken.

Die Inanspruchnahme des Betriebsrats ersetzt nicht automatisch den organisatorischen Beschwerdeweg. Beide Wege können parallel bestehen.

Gesetzliche Beteiligungsrechte des Betriebsrats bei Maßnahmen, die sich aus einer Beschwerde ergeben, bleiben unberührt.

7. Externe Beschwerden

7.1 Grundsatz

Beschwerden von Eltern, Sorgeberechtigten und anderen externen Personen sollen grundsätzlich zunächst dort angesprochen werden, wo der beanstandete Sachverhalt entstanden ist.

Ziel ist eine möglichst unmittelbare Klärung zwischen den Beteiligten.

7.2 Pädagogische Beschwerden

Beschwerden über Unterricht, pädagogische Entscheidungen oder das pädagogische Handeln einer Lehrkraft sollen grundsätzlich zunächst mit der betreffenden Lehrkraft besprochen werden.

Ist dies nicht möglich, nicht zumutbar oder führt das Gespräch zu keiner Klärung, ist die Schulführung Pädagogik die nächste zuständige Ebene.

7.3 Beschwerden über Verhalten von Mitarbeitenden

Steht insbesondere das Verhalten einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters, die Zusammenarbeit oder die Erfüllung arbeitsbezogener Pflichten im Mittelpunkt, ist die Schulführung Personal zuständig.

Bei pädagogischen und personellen Überschneidungen stimmen sich beide Schulführungen ab.

7.4 Eskalation zur Geschäftsführung

Eine Beschwerde wird an die Geschäftsführung weitergegeben, wenn

- auf Ebene der Schulführung keine Klärung erreicht werden konnte,
- sich die Beschwerde gegen ein Mitglied der Schulführung richtet,
- die Angelegenheit die Zuständigkeit der Schulführung überschreitet oder
- ihre Bedeutung eine unmittelbare Befassung der Geschäftsführung erfordert.

Mit der Entscheidung bzw. abschließenden Bearbeitung durch die Geschäftsführung ist der reguläre interne Beschwerdeweg ausgeschöpft.

7.5 An den Vorstand gerichtete Beschwerden

Der Vorstand ist keine weitere Eskalationsstufe für operative schulische Beschwerden.

Geht eine solche Beschwerde unmittelbar beim Vorstand oder bei einzelnen Vorstandsmitgliedern ein, wird sie grundsätzlich an die Geschäftsführung bzw. die zuständige operative Stelle verwiesen.

Der Vorstand führt keine parallele Sachverhaltsaufklärung durch.

Dies gilt nicht, wenn sich die Beschwerde gegen die Geschäftsführung richtet oder eine Angelegenheit unmittelbar die gesetzliche oder satzungsmäßige Organverantwortung des Vorstands betrifft.

8. Beschwerden von Schüler:innen

8.1 Grundsatz

Schüler:innen haben das Recht, Kritik, Sorgen und Beschwerden zu äußern und gehört zu werden.

Die Schule stellt hierfür niedrigschwellige, altersangemessene und vertrauensvolle Zugänge zur Verfügung.

Schüler:innen sind nicht verpflichtet, zunächst die Person anzusprechen, gegen die sich ihre Beschwerde richtet.

8.2 Wahl der Ansprechperson

Schüler:innen können sich insbesondere wenden an:

- ihre Klassenlehrer:innen bzw. Klassenbetreuer:innen,
- eine andere Lehrkraft ihres Vertrauens,
- die Schulsozialarbeit,
- eine benannte Vertrauensperson,
- die Schülervertretung,
- die Schulführung Pädagogik,
- die Schulführung Personal.

Die Schülerin bzw. der Schüler entscheidet grundsätzlich selbst, welcher geeigneten Vertrauensperson sie bzw. er sich zunächst anvertrauen möchte.

8.3 Aufgabe der angesprochenen Person

Die angesprochene Person

- hört zu,
- nimmt die Beschwerde ernst,

- klärt gemeinsam mit der Schülerin bzw. dem Schüler das Anliegen,
- erläutert das weitere Vorgehen,
- prüft, ob Anhaltspunkte für einen kinderschutzrelevanten Sachverhalt bestehen,
- sorgt erforderlichenfalls für die Weiterleitung an die zuständige Stelle.

Die Verantwortung für die weitere Bearbeitung darf nicht auf die Schülerin bzw. den Schüler zurückverlagert werden.

8.4 Weiterer Beschwerdeweg

Bei pädagogischen Beschwerden ist grundsätzlich die Schulführung Pädagogik zuständig.

Bei Beschwerden über das Verhalten oder Handeln von Mitarbeitenden ist grundsätzlich die Schulführung Personal zuständig.

Bei Überschneidungen stimmen sich beide Schulführungen ab.

Beschwerden gegen Mitglieder der Schulführung werden von der Geschäftsführung bearbeitet.

Beschwerden gegen die Geschäftsführung werden vom Vorstand bearbeitet.

8.5 Kinderschutzrelevante Hinweise

Ergeben sich Anhaltspunkte für einen kinderschutzrelevanten Sachverhalt, erfolgt unverzüglich die Überleitung in das Verfahren des Schutzkonzepts gemäß Ziffer 5 dieser Verfahrensordnung.

Die Schülerin bzw. der Schüler wird in einem solchen Fall nicht darauf verwiesen, die Angelegenheit zunächst selbst mit der betreffenden Person zu klären.

9. Formelle Beschwerden

Eine Beschwerde wird als formelle Beschwerde behandelt, wenn

- eine unmittelbare Klärung nicht möglich oder nicht erfolgreich war,
- ausdrücklich eine Entscheidung oder Prüfung durch eine Führungsebene verlangt wird,
- eine Führungskraft betroffen ist,
- der Sachverhalt aufgrund seiner Bedeutung dokumentiert und strukturiert bearbeitet werden muss.

Formelle Beschwerden können schriftlich oder mündlich vorgebracht werden.

Eine mündlich vorgebrachte formelle Beschwerde wird von der entgegennehmenden Stelle in angemessener Form dokumentiert.

10. Verfahren bei formellen Beschwerden

10.1 Eingang und Bestätigung

Der Eingang einer formellen Beschwerde soll grundsätzlich werktags innerhalb von 48 Stunden bestätigt werden. Soweit möglich, werden dabei die zuständige Ansprechperson und das weitere Verfahren benannt.

10.2 Ersteinschätzung

Die zuständige Stelle prüft insbesondere:

- Worum geht es?
- Wer ist für die Bearbeitung zuständig?
- Wurde die sachnächste Ebene bereits einbezogen bzw. ist dies zumutbar?

- Besteht eine mögliche Befangenheit?
- Gibt es Anhaltspunkte für Kinderschutzrelevanz?
- Ist ein anderes besonderes Verfahren einschlägig?
- Besteht unmittelbarer Handlungsbedarf?

10.3 Sachverhaltsklärung

Die zuständige Stelle klärt den Sachverhalt in dem für eine angemessene Bearbeitung erforderlichen Umfang.

Dazu können insbesondere gehören:

- Gespräch mit der beschwerdeführenden Person,
- Anhörung der betroffenen Person,
- Gespräche mit weiteren Beteiligten,
- Prüfung relevanter Unterlagen,
- Einholung interner oder externer fachlicher Beratung.

Umfang und Form der Sachverhaltsklärung richten sich nach Art und Bedeutung der Beschwerde.

10.4 Bewertung

Nach Abschluss der Sachverhaltsklärung erfolgt eine Bewertung.

Eine Beschwerde kann insbesondere bestätigt, teilweise bestätigt, nicht bestätigt oder aufgrund der verfügbaren Informationen nicht abschließend geklärt werden.

Ebenso kann festgestellt werden, dass ein anderes Verfahren für die weitere Bearbeitung zuständig ist.

10.5 Maßnahmen

Aus einer Beschwerde können je nach Sachverhalt insbesondere folgen:

- klärende Gespräche,
- Vereinbarungen zwischen Beteiligten,
- pädagogische Maßnahmen,
- organisatorische Veränderungen,
- Moderation oder Mediation,
- Beratung, Fortbildung oder Supervision,
- Maßnahmen der Personalführung,
- arbeitsrechtliche Maßnahmen,
- Maßnahmen der Qualitäts- oder Organisationsentwicklung.

10.6 Abschluss und Rückmeldung

Die beschwerdeführende Person erhält eine Rückmeldung über den Abschluss des Verfahrens.

Dabei wird über das Ergebnis in dem Umfang informiert, der unter Beachtung des Datenschutzes, der Persönlichkeitsrechte, des Beschäftigtendatenschutzes und gegebenenfalls bestehender Schutzinteressen zulässig ist.

Insbesondere besteht kein Anspruch auf Mitteilung vertraulicher Personalmaßnahmen gegenüber anderen Personen.

11. Bearbeitungszeiten

Beschwerden werden ohne vermeidbare Verzögerungen bearbeitet. Als Orientierungsrahmen gelten:

- Eingangsbestätigung und Klärung der Zuständigkeit: grundsätzlich werktags innerhalb von 48 Stunden,

Kann das Verfahren nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums abgeschlossen werden, erhält die beschwerdeführende Person eine Zwischeninformation.

Dringende Sachverhalte werden entsprechend ihrer Dringlichkeit behandelt.

Kinderschutzrelevante Hinweise unterliegen den Fristen und Verfahrensanforderungen des Schutzkonzepts.

12. Dokumentation und Datenschutz

Formelle Beschwerden werden angemessen dokumentiert. Die Dokumentation umfasst grundsätzlich:

- Datum des Eingangs,
- Gegenstand der Beschwerde,
- Beschwerdekategorie,
- zuständige Stelle,
- wesentliche Bearbeitungsschritte,
- Ergebnis,
- gegebenenfalls vereinbarte oder veranlasste Folgemaßnahmen.

Für die Dokumentation gilt der Grundsatz: So viel wie erforderlich, so wenig wie möglich.

Zugriff auf Beschwerdeunterlagen erhalten nur Personen, die diesen zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben benötigen.

Die Verarbeitung, Speicherung und Löschung personenbezogener Daten richtet sich nach den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen und den entsprechenden Regelungen des Trägers.

Beschwerdeunterlagen werden nicht allein aufgrund des Eingangs einer Beschwerde Bestandteil einer Personalakte.

13. Besondere Verfahren und externe Stellen

Diese Verfahrensordnung ersetzt keine besonderen gesetzlichen oder internen Verfahren. Dies betrifft insbesondere:

- das Schutzkonzept und Kinderschutzverfahren,
- Verfahren bei sexualisierter Gewalt,
- arbeitsrechtliche Verfahren,
- betriebsverfassungsrechtliche Verfahren,
- datenschutzrechtliche Verfahren,
- gesetzliche Melde-, Anzeige- und Aufsichtsverfahren.

Soweit erforderlich, können geeignete externe Fachstellen beratend oder unterstützend hinzugezogen werden.

Hierzu können je nach Sachverhalt insbesondere Fachberatungsstellen, SIBUZ, die zuständige Schulaufsicht, externe Mediator:innen oder Supervisor:innen sowie geeignete fachliche Stellen der Waldorfschulbewegung gehören.

Die Mitgliedschaft der Schule bzw. des Trägers im Bund der Freien Waldorfschulen und in der Landesarbeitsgemeinschaft der Waldorfschulen Berlin-Brandenburg begründet keine zusätzliche reguläre Eskalationsstufe im internen Beschwerdeverfahren.

14. Rolle des Vorstands im Beschwerdemanagement

Der Vorstand übt seine Verantwortung als ehrenamtliches Organ des Rechtsträgers aus. Die operative Verantwortung liegt bei der Geschäftsführung.

Der Vorstand

- beaufsichtigt die Geschäftsführung im Rahmen seiner Organverantwortung,
- bearbeitet Beschwerden gegen die Geschäftsführung,
- befasst sich mit Angelegenheiten, die unmittelbar seine gesetzliche oder satzungsmäßige Verantwortung betreffen,
- erhält die regelmäßige aggregierte Auswertung des Beschwerdemanagements.

Der Vorstand übernimmt grundsätzlich nicht

- die Bearbeitung operativer Beschwerden gegen Mitarbeitende,
- die Bearbeitung pädagogischer Einzelbeschwerden,
- die Personalführung gegenüber Mitarbeitenden unterhalb der Geschäftsführung,
- parallele Sachverhaltsaufklärungen zu laufenden operativen Beschwerdeverfahren.

Damit bleiben Aufsicht und operative Führung klar voneinander getrennt.

15. Beschwerdecontrolling und Organisationsentwicklung

Beschwerden sollen auch dazu genutzt werden, wiederkehrende oder strukturelle Probleme zu erkennen.

Die Geschäftsführung stellt deshalb gemeinsam mit der Schulführung eine regelmäßige anonymisierte bzw. aggregierte Auswertung des Beschwerdegeschehens sicher. Dabei können insbesondere betrachtet werden:

- Anzahl der formellen Beschwerden,
- Art und Herkunft der Beschwerden,
- betroffene Themenfelder,
- Bearbeitungsdauer,
- Eskalationen,
- wiederkehrende Konfliktmuster,
- strukturelle Ursachen,
- daraus abgeleitete Verbesserungsmaßnahmen.

Die Auswertung dient der Qualitäts-, Personal- und Organisationsentwicklung und nicht der nachträglichen Bewertung einzelner Personen.

Der Vorstand und das Kollegium erhalten mindestens einmal jährlich eine aggregierte Auswertung.

Schwerwiegende Sachverhalte, die aufgrund der Organ- und Aufsichtsverantwortung des Vorstands eine unmittelbare Information erfordern, bleiben hiervon unberührt.

16. Zuständigkeitsmatrix

Beschwerdegegenstand	Erste Ebene	Formelle Beschwerde / nächste Ebene	Operative Eskalation
Pädagogisches Handeln einer Lehrkraft	betreffende Lehrkraft	Schulführung Pädagogik	Geschäftsführung

Beschwerdegegenstand	Erste Ebene	Formelle Beschwerde / nächste Ebene	Operative Eskalation
Verhalten einer Lehrkraft/Mitarbeiter:in	soweit zumutbar: betreffende Person	Schulführung Personal	Geschäftsführung
Konflikt zwischen Mitarbeitenden	direkte Klärung	zuständige Schulführung	Geschäftsführung
Schulführung Pädagogik	Geschäftsführung	Geschäftsführung	–
Schulführung Personal	Geschäftsführung	Geschäftsführung	–
Verwaltung	zuständige Führung / Geschäftsführung	Geschäftsführung	–
Geschäftsführung	Vorstand	Vorstand	–
Allgemeine Beschwerde Schüler:in	Vertrauenslehrkraft oder frei gewählte geeignete Vertrauensperson	zuständige Schulführung	Geschäftsführung
Schüler:in über Mitarbeiter:in	Vertrauenslehrkraft oder frei gewählte geeignete Vertrauensperson	zuständige Schulführung	Geschäftsführung
Kinderschutzrelevanter Hinweis	geeignete Ansprechperson	Überleitung in das Schutzkonzept	Verfahren gemäß Schutzkonzept

Für Mitarbeitende besteht unabhängig hiervon das gesetzliche Recht, sich an den Betriebsrat zu wenden.

17. Beschwerdeweg in Kurzform

Die drei Zugangswege folgen einer gemeinsamen Eskalationslogik. Der Kinderschutz hat stets Vorrang.

ELTERN UND EXTERNE PERSONEN

Unmittelbar zuständige Person

↓ falls keine Klärung möglich

Schulführung Pädagogik oder Schulführung Personal

↓

Geschäftsführung

↓

Regulärer interner Beschwerdeweg abgeschlossen

MITARBEITENDE

Direkte Klärung, soweit zumutbar

↓

Zuständige Schulführung

↓

Geschäftsführung

Parallel: Der Betriebsrat kann jederzeit eingeschaltet werden. Beschwerde gegen die Geschäftsführung
→ Vorstand.

SCHÜLER:INNEN

Frei gewählte geeignete Vertrauensperson

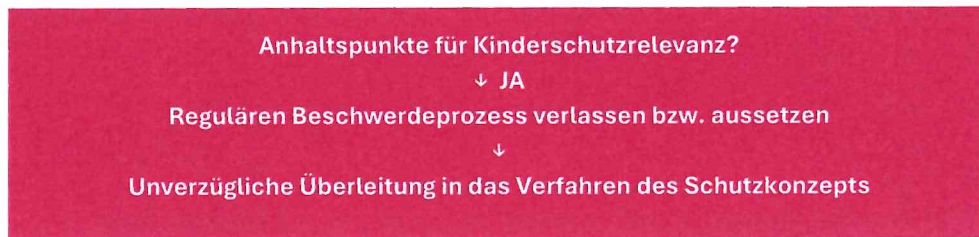
↓

Schulführung Pädagogik oder Schulführung Personal

↓

Geschäftsführung

Schüler:innen müssen die Person, über die sie sich beschwerten, nicht zunächst selbst ansprechen.

GEMEINSAME KINDERSCHUTZ-WEICHE

Grundsatz: Eine Ebene kann bei Befangenheit, Unzumutbarkeit, Schutzinteressen oder besonderer Schwere übersprungen werden.

18. Kommunikation und Zugänglichkeit

Die Schule macht die Beschwerdewege für die Schulgemeinschaft transparent. Hierzu werden aus dieser Verfahrensordnung zielgruppengerechte Informationen entwickelt:

1. eine kurze Übersicht für Eltern und Sorgeberechtigte,
2. eine interne Übersicht für Mitarbeitende,
3. eine altersgerechte Darstellung für Schüler:innen.

Die jeweiligen Ansprechpersonen und Kontaktmöglichkeiten werden leicht zugänglich veröffentlicht.

Für Schüler:innen ist darauf zu achten, dass Beschwerdemöglichkeiten nicht ausschließlich digital oder schriftlich zur Verfügung stehen.

19. Evaluation

Die Verfahrensordnung wird nach dem ersten vollständigen Schuljahr ihrer Anwendung evaluiert.

Danach erfolgt eine Überprüfung mindestens alle zwei Jahre sowie bei wesentlichen Veränderungen der Organisationsstruktur, des Schutzkonzepts, der gesetzlichen Rahmenbedingungen oder aufgrund wesentlicher Erkenntnisse aus der Beschwerdepraxis.

Geschäftsführung und Schulführung verantworten die Evaluation.

Soweit Rechte des Betriebsrats berührt werden, erfolgt dessen Beteiligung nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

20. Inkrafttreten

Diese Verfahrensordnung wurde am 17.08.2026 beschlossen und tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Berlin, den 17.08.2026

Vorstand

Geschäftsführung