

Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden

Die Deutsche Schule London („**DSL**“ oder die „**Schule**“) ist eine Bildungseinrichtung, in der Schüler¹, Eltern und Mitarbeiter Hand in Hand zusammenarbeiten. Zudem verpflichten sich Schüler, Eltern und Mitarbeiter dazu, konstruktiv und vertrauensvoll miteinander umzugehen. DSL begrüßt Feedback von Schülern, Eltern und dritten Parteien und ist sich der Tatsache bewusst, dass es auch zu negativen Rückmeldungen kommen kann.

Titel	SR08 Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden
Version	2.2 / Januar 2019
Herausgeber	Schulleiter
Anwendungsbereich	Schüler, Eltern, Vertragspartner (gilt nicht für Lehrer und Mitarbeiter)
Nächste Überarbeitung	Januar 2021 oder früher, sofern erforderlich

Zur besseren Lesbarkeit wird in der gesamten Richtlinie durchweg die maskuline Form verwendet, z. B. der Schüler. Diese Form schließt sowohl weibliche als auch männliche Personen mit ein.

Inhalt

Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden	1
Einleitung	3
Teil 1: Vorbringen von Bedenken.....	3
Teil 2: Vorbringen von Beschwerden	4
I. Grundsätze	4
II. Einreichen von Beschwerden.....	4
III. Untersuchung von Beschwerden	4
IV. Behebung von Beschwerden	5
V. Unangemessene Beschwerden.....	5
Teil 3: Das formelle Beschwerdeverfahren.....	6
I. Die einzelnen Phasen des Beschwerdeverfahrens	6
II. Phase 1: Die Beschwerde wird einem Fachkoordinator vorgetragen	6
III. Phase 2: Die Beschwerde wird dem Schulleiter vorgetragen	7
IV. Phase 3: Die Beschwerde wird dem Beschwerdeausschuss des Vorstands (Governing Body) vorgetragen.....	8
Teil 4: Angelegenheiten, die von dem Beschwerdeverfahren ausgenommen sind	8
Anhang 1: Bedenken & Beschwerden – Diskussionsergebnisse.....	10
Anhang 2: Beschwerdeformular der Deutschen Schule London	11
Anhang 3: Beschwerden zu Entscheidungen hinsichtlich der Reifeprüfung	12
Anhang 4: Mediationsprozess.....	14

Einleitung

1. DSL ist der festen Überzeugung, dass Bedenken und Beschwerden zeitnah in einer angemessenen, transparenten und konstruktiven Art und Weise zu bearbeiten sind, damit DSL in der Lage ist, ein Schulklima zu fördern und weiterzuentwickeln, das es den Schülern ermöglicht, in einer vertrauensvollen und konstruktiven Umgebung aufzuwachsen.
2. DSL ist sich der Gefahr bewusst, dass Bedenken oder Beschwerden, die nicht zeitnah in angemessener Weise behoben werden, zu Unmut führen können, was sich negativ auf Beziehungen und das Schulklima auswirken könnte; zudem ist es eventuell schwieriger, solche Bedenken oder Beschwerden nach einem längeren Zeitraum aufzuklären.
3. Der Vorstand (Board of the School) hat diese Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden erstellt, damit Eltern, Schüler und Dritte darüber informiert sind, welche Schritte bei Bedenken oder Beschwerden hinsichtlich der Schule zu ergreifen sind.
4. Diese Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden gilt für Bedenken und Beschwerden, die von Schülern, Eltern und Dritten vorgebracht werden. Wichtig dabei ist, dass vorgebrachte Bedenken bzw. Beschwerden sich nicht negativ auf die schulische Laufbahn eines Schülers an der Deutschen Schule London auswirken.
5. Ein „**Bedenken**“ ist ein Ausdruck von Besorgnis oder Zweifeln hinsichtlich einer als wichtig erachteten Angelegenheit, für die Bestätigung gesucht wird. Eine „**Beschwerde**“ ist ein Ausdruck von Unzufriedenheit hinsichtlich ergriffener Maßnahmen bzw. der fehlenden Ergreifung von Maßnahmen.
6. Der *Elternbeirat* ist *nicht* an dem Prozess zur Bearbeitung von Bedenken oder Beschwerden beteiligt, die gemäß dieser Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden vorgebracht werden.

Teil 1: Vorbringen von Bedenken

7. DSL nimmt Bedenken, die Schüler, Eltern und Dritte zu beliebigen Aspekten der Schule, der Schulbildung eines Kindes oder zum Wohlergehen eines Kindes vorbringen, sehr ernst und bemüht sich, diese frühzeitig in angemessener, transparenter und konstruktiver Weise zu beheben.
8. DSL ermutigt jeden dazu, Bedenken so früh wie möglich zu äußern, damit diese schnell und informell behoben werden können. Normalerweise sollten Bedenken zuerst mit dem Lehrer besprochen werden, der direkt an der Situation beteiligt ist, die der Auslöser für diese Bedenken ist („relevanter Lehrer“) – telefonisch, per E-Mail oder im persönlichen Gespräch. Eine andere Möglichkeit besteht darin, die Bedenken dem *Vertrauenslehrer* oder dem *Koordinationsassistenten* mitzuteilen. Der relevante Lehrer, *Vertrauenslehrer* oder *Koordinationsassistent* reagiert so schnell wie möglich darauf und auf jeden Fall innerhalb von drei DSL-Arbeitstagen. Sofern dieser Schritt länger als drei DSL-Arbeitstage dauert, ist die Person, die die Bedenken vorgebracht hat, darüber in Kenntnis zu setzen.
9. Auf Anfrage der Person, die die Bedenken vorgebracht hat, oder des relevanten Lehrers können der *Vertrauenslehrer* oder *Koordinationsassistent*, sofern angemessen, ein Gespräch zwischen der Person, die die Bedenken vorgebracht hat, und dem relevanten Lehrer begleiten.

10. Sämtliche Bedenken werden vertraulich behandelt. Die Parteien können die Ergebnisse ihrer Gespräche, einschließlich Lösungsvorschlägen, in dem angehängten Formular (**Anhang 1**) dieser Richtlinie festhalten.

Teil 2: Vorbringen von Beschwerden

I. Grundsätze

11. Die Schule untersucht Beschwerden auf objektive und konfliktfreie Weise. Jede Beschwerde wird umfassend und ordnungsgemäß untersucht. Die Beschwerde und dazugehörige Korrespondenz und Unterlagen werden vertraulich behandelt.
12. Die Schule bemüht sich, innerhalb von vier DSL-Arbeitswochen umfassend auf eine Beschwerde zu reagieren und den Beschwerdeführer über den Fortschritt zu unterrichten. Die Schule bemüht sich, alle in der Beschwerde genannten Punkte effektiv und angemessen zu beantworten.
13. Der Schulleiter bewahrt sämtliche Unterlagen zu der Beschwerde, einschließlich Korrespondenz und dazugehörige Unterlagen, auf.

II. Einreichen von Beschwerden

14. Eltern, Schüler und Dritte können eine Beschwerde einreichen, wenn zuvor Bedenken vorgebracht wurden, die nach Meinung des Einreichenden nicht zufriedenstellend gelöst wurden. Zudem ist es möglich, eine Beschwerde bei Unzufriedenheit mit ergriffenen Maßnahmen oder einem Mangel an Maßnahmen durch DSL vorzubringen.
15. Für eine Beschwerde ist das Beschwerdeformular (**Anhang 2** dieser Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden) zu verwenden oder eine andere Schriftform. Falls der Beschwerdeführer aufgrund einer Behinderung, Lernschwierigkeiten oder Ähnlichem eine andere Kommunikationsart bevorzugt, lässt DSL alternative Methoden zur Einreichung einer Beschwerde zu. In solchen Fällen nimmt DSL die Beschwerde in der gewählten Form ordnungsgemäß entgegen.
16. DSL bestätigt dem Beschwerdeführer den Erhalt der Beschwerde normalerweise schriftlich innerhalb von drei DSL-Arbeitstagen.

III. Untersuchung von Beschwerden

17. Die Person, die die Beschwerde bearbeitet, stellt Folgendes sicher:
 - Erarbeitung des bisher Geschehenen und Festlegung der beteiligten Personen
 - Identifizierung der Art der Beschwerde und der zu behebbenden Probleme
 - Durchführung eines persönlichen Gesprächs mit dem Beschwerdeführer bzw. Kontaktierung des Beschwerdeführers
 - Klarstellung, wie das Problem aus Sicht des Beschwerdeführers behoben werden könnte
 - Durchführung von Gesprächen mit an dem Problem beteiligten Personen/mit Personen, die Gegenstand der Beschwerde sind, wobei diese auf Wunsch von einer anderen Person begleitet werden können

- Durchführung der Untersuchung, einschließlich persönlicher Gespräche, die objektiv geführt werden und bei denen umfassend nachgefragt wird
- Anfertigung von Mitschriften von persönlichen Gesprächen, Treffen und Telefongesprächen

IV. Behebung von Beschwerden

18. In jeder Bearbeitungsphase bemüht sich DSL, sofern möglich, die Beschwerde schnell und gütlich zu lösen, was auf vielerlei Weise möglich ist. Es ist teilweise ausreichend anzuerkennen, dass die Beschwerde ganz oder teilweise gültig ist. Zusätzlich kann Folgendes sinnvoll sein:

- Eine Entschuldigung
- Eine Erklärung
- Das Zugeständnis, dass die Situation auf bessere oder andere Weise hätte gehandhabt werden können
- Die Zusicherung, dass die Situation, die Gegenstand der Beschwerde war, nicht wieder eintritt
- Klärung von etwaigen Missverständnissen
- Eine Erklärung der ergriffenen Schritte, um sicherzustellen, dass diese Situation nicht erneut auftritt und/oder
- Eine Prüfung der Richtlinien der Schule aufgrund der Beschwerde

19. Beschwerdeführer werden jederzeit dazu ermutigt, anzugeben, durch welche Maßnahmen das Problem ihrer Meinung nach behoben werden kann. DSL bemüht sich in jeder Phase der Beschwerdebearbeitung, Übereinstimmungen der Parteien zu identifizieren und etwaige Missverständnisse zu beseitigen, um ein positives Klima zur Erörterung und Behebung der Beschwerde zu schaffen.

20. Die Bestätigung, dass eine Beschwerde ganz oder teilweise gültig ist, bzw. andere, oben genannte Arten zur Behebung der Beschwerde stellen weder ein Zugeständnis eines fahrlässigen Verhaltens noch ein Haftungszugeständnis dar.

21. Die Schule dokumentiert den Fortschritt und das Ergebnis jeder Phase des Beschwerdeverfahrens. Zudem haben die Parteien die Möglichkeit, das Ergebnis ihrer Gespräche, einschließlich Lösungsvorschlägen, im angehängten Formular (**Anhang 1**) zu dokumentieren.

V. Unangemessene Beschwerden

22. DSL verpflichtet sich dazu, sämtliche Beschwerden auf angemessene und objektive Weise zu untersuchen und Beschwerdeführern eine qualitativ hochwertige Untersuchung zuzusichern. DSL begrenzt den Kontakt, den Beschwerdeführer mit der Schule haben, normalerweise nicht. Doch DSL erwartet von Mitarbeitern nicht, inakzeptables Verhalten zu tolerieren und ergreift entsprechende Maßnahmen, um Mitarbeiter vor solchem Verhalten zu schützen, einschließlich Verhalten, das missbräuchlich, beleidigend oder bedrohlich ist.

23. DSL sieht das Verhalten von Beschwerdeführern als unangemessen an, wenn sie aufgrund der Häufigkeit oder Art des Kontakts mit der Schule DSL daran hindern, ihre oder die Beschwerde von anderen Personen effektiv zu prüfen.
24. Um festzustellen, ob eine Beschwerde unangemessen ist, zieht DSL die Richtlinie *Best Practice Advice for School Complaints Procedures 2016* des britischen Bildungsministeriums zu Rate.

Teil 3: Das formelle Beschwerdeverfahren

I. Die einzelnen Phasen des Beschwerdeverfahrens

25. Das formelle Beschwerdeverfahren umfasst drei Phasen:
 - Phase 1: Die Beschwerde wird dem *Kindergarten- und Vorschulleiter*, dem *Grundschulleiter* und dem *Leiter der Sekundarstufe I und II* („Fachkoordinator“) vorgetragen.
 - Phase 2: Die Beschwerde wird dem Schulleiter vorgetragen.
 - Phase 3: Die Beschwerde wird dem Beschwerdeausschuss des Vorstands (Governing Body) der DSL vorgetragen.
26. Bei Beschwerden der Phase 1 und 2 ist der DSL-Vorstand (Governing Body) nicht zu beteiligen bzw. nur in sehr allgemeiner Weise.

II. Phase 1: Die Beschwerde wird einem Fachkoordinator vorgetragen

27. Wenn DSL eine formelle Beschwerde erhält, wird sie zunächst vom entsprechenden Fachkoordinator bearbeitet.
28. Sofern angemessen, kann der Fachkoordinator einen Mitarbeiter mit der Untersuchung der Beschwerde betrauen, dieser ist jedoch nicht dazu befugt, zu entscheiden, welche Maßnahmen ergriffen werden. Dabei hat der Fachkoordinator zu berücksichtigen, dass der erste Kontakt zwischen dem Beschwerdeführer und der Schule ausschlaggebend dafür sein kann, zu entscheiden, ob der nächste Schritt im Beschwerdeverfahren ergriffen wird.
29. Die Schule nimmt die Aussage eines Beschwerdeführers ernst, der angibt, dass es ihm schwer fällt, die Beschwerde mit einem bestimmten Mitarbeiter zu diskutieren. In solchen Fällen ist der Fachkoordinator dazu berechtigt, den Beschwerdeführer an einen anderen Mitarbeiter zu verweisen. Wenn die Beschwerde sich auf den Fachkoordinator bezieht, hat dieser die Beschwerde an den Schulleiter weiterzuleiten.
30. Die Beschwerde muss ordnungsgemäß untersucht werden, wie in Teil 2 dieser Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden beschrieben. Nachdem der Eingang der Beschwerde innerhalb von drei DSL-Arbeitstagen bestätigt worden ist, übersendet der Fachkoordinator bzw. sein Vertreter dem Beschwerdeführer gemäß Phase 2 der Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden eine umfassende Antwort, normalerweise innerhalb von vier DSL-Arbeitswochen. Sofern dieser Schritt länger als vier DSL-Arbeitswochen dauert, ist der Beschwerdeführer darüber in Kenntnis zu setzen.
31. Wenn eine Beschwerde zunächst an ein Vorstandsmitglied (Governor) des DSL-Vorstands (Governing Body) gesendet wird, wird sie an den entsprechenden Fachkoordinator weitergeleitet und der Schulleiter wird darüber in Kenntnis gesetzt. Vorstandsmitglieder (Governors) werden weder an der Untersuchung beteiligt noch werden sie auf eigene Initiative

bei einer Beschwerde aktiv, sofern nicht in dieser Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden festgelegt.

III. Phase 2: Die Beschwerde wird dem Schulleiter vorgetragen

32. Wenn der Beschwerdeführer mit der Antwort unzufrieden ist, die er in Phase 1 erhalten hat, ist er dazu berechtigt, seine Beschwerde dem Schulleiter vorzulegen. Die Beschwerde der Phase 2 hat schriftlich zu erfolgen (Abschnitt 15 findet Anwendung). Der Schulleiter hat die Möglichkeit, einen anderen Mitarbeiter mit dem Zusammentragen der erforderlichen Informationen zu beauftragen, jedoch nicht mit der Entscheidung über die zu ergreifenden Maßnahmen.
33. In den meisten Fällen bietet der Schulleiter dem Beschwerdeführer zu Beginn der Phase 2 des Beschwerdeverfahrens ein Gespräch an.
34. Der Schulleiter kann eine weitere Untersuchung der Beschwerde formell ablehnen, wenn seiner Meinung nach Folgendes zutrifft:
 - Der Zeitraum zwischen dem mutmaßlichen Zwischenfall und dem Einreichen der Beschwerde ist zu lang, als dass eine realistische Untersuchung stattfinden kann
 - Die Beschwerde beinhaltet nicht spezifische Aktionen oder Vorfälle, die untersucht werden könnten
 - Die Beschwerde bezieht sich ausschließlich auf Probleme, die bereits bearbeitet wurden
 - Die Beschwerde beinhaltet nur Angelegenheiten von geringerer Wichtigkeit, die bereits im Gespräch mit dem betroffenen Mitarbeiter hätten geklärt werden müssen
 - Die Beschwerde ist böswillig oder beleidigend (siehe Abschnitt 22 bis 24).
35. Der Schulleiter berücksichtigt sowohl die ursprüngliche Beschwerde als auch das Beschwerdeverfahren der Phase 1. Es wird normalerweise davon ausgegangen, dass das Beschwerdeverfahren der Phase 2 innerhalb von vier DSL-Arbeitswochen abgeschlossen wird. Sofern dieser Schritt länger als vier DSL-Arbeitswochen dauert, ist der Beschwerdeführer darüber in Kenntnis zu setzen.
36. Nach Durchsicht der Beschwerde stehen dem Schulleiter verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung:
 - Er kann der Beschwerde stattgeben und anordnen, dass bestimmte Maßnahmen zur Behebung ergriffen werden
 - Er kann entscheiden, die Beschwerde nicht aufrechtzuerhalten und den Beschwerdeführer über Einzelheiten von Phase 3 zu informieren
 - Er kann sich dazu entschließen, die Beschwerde teilweise aufrechtzuerhalten und anordnen, dass bestimmte Maßnahmen zur Behebung eines bestimmten Sachverhalts ergriffen werden

IV. Phase 3: Die Beschwerde wird dem Beschwerdeausschuss des Vorstands (Governing Body) vorgetragen

37. Unter außergewöhnlichen Umständen und falls der Beschwerdeführer mit dem Ergebnis der Phase 2 des Beschwerdeverfahrens unzufrieden ist, hat der Beschwerdeführer das Recht, seine Beschwerde beim Chair of Governors einzureichen.
38. Der Chair of Governors oder ein vom Chair of Governors ernannter Governor entscheidet nach eigenem Ermessen, ob ein Beschwerdeausschuss des Vorstands (Governing Body) eingerichtet wird (der „Beschwerdeausschuss“). Dabei berücksichtigt der Chair of Governors bzw. der Governor die Schwere der Beschwerde sowie das Beschwerdeverfahren. Der Chair of Governors bzw. der Governor setzt den Beschwerdeführer innerhalb von vier DSL-Arbeitswochen nach Einreichung der Beschwerde der Phase 3 über seine Entscheidung in Kenntnis.
39. Der Beschwerdeausschuss besteht aus drei Mitgliedern, von denen zwei Governors sind. Governors, die zuvor an der Beschwerde oder den dazugehörigen Umständen beteiligt waren, dürfen nicht zum Beschwerdeausschuss gehören. Das dritte Mitglied des Beschwerdeausschusses übernimmt den Vorsitz (der „Vorsitzende“). Der Vorsitzende wird von den beiden anderen Mitgliedern des Beschwerdeausschusses nach Beratung mit dem Beschwerdeführer ausgewählt. Bei der Auswahl des Vorsitzenden können sich die beiden anderen Mitglieder des Beschwerdeausschusses an die örtliche Kirche, das Governor Services Team der Stadtverwaltung von Richmond upon Thames, an eine andere Schule oder eine andere Person mit gutem Ansehen wenden. Der Vorsitzende darf kein Governor sein, sondern muss eine von der Schule unabhängige Person sein.
40. Unter außergewöhnlichen Umständen hat der Beschwerdeführer das Recht, zu beantragen, dass der Beschwerdeausschuss keine Governors umfasst, wenn er der Meinung ist, dass diese nicht objektiv sind. Es liegt im alleinigen Ermessen des Chair of Governors, solch einem Antrag stattzugeben oder nicht. Der Beschwerdeausschuss darf auch keine Governors umfassen, sofern alle Governors zuvor an der Beschwerde oder den dazugehörigen Umständen beteiligt waren. Wenn der Beschwerdeausschuss keine Governors umfasst, wählt der Chair of Governors die Mitglieder des Ausschusses nach Beratung mit dem Beschwerdeführer aus. Dabei kann sich der Chair of Governors an die örtliche Kirche, das Governor Services Team der Stadtverwaltung von Richmond upon Thames, an eine andere Schule oder eine andere Person mit gutem Ansehen wenden.
41. Die Beschwerde beim Beschwerdeausschuss ist die letzte, an der Schule stattfindende Phase des Beschwerdeverfahrens; die Beschwerde wird auf objektive Weise und konfliktfrei behandelt. Der Beschwerdeausschuss hört den Beschwerdeführer an, prüft das Beschwerdeverfahren und entscheidet, ob eine weitere Untersuchung erforderlich ist.
42. Der Beschwerdeausschuss bemüht sich, innerhalb von drei Monaten (ausgenommen Schulferien) nach Einberufung eines Beschwerdeausschusses eine Entscheidung zu treffen. Alle betroffenen Parteien werden schriftlich über die getroffene Entscheidung in Kenntnis gesetzt.

Teil 4: Angelegenheiten, die von dem Beschwerdeverfahren ausgenommen sind

43. Diese Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden findet nicht bei Bedenken oder Beschwerden Anwendung, die folgende Entscheidungen oder ähnliche Angelegenheiten betreffen:

- Noten einzelner Schüler
- Versetzung einzelner Schüler in eine bestimmte Klasse
- *Nicht-Versetzung*
- *Einstufung als Real- oder Hauptschüler (Streaming)*
- *Disziplinarmaßnahmen*
- Lehrpläne
- Prüfungen

44. Beschwerden zu diesen Entscheidungen fallen in den pädagogischen Verantwortungsbereich des jeweiligen Lehrers. Zudem gilt diese Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden nicht für Bedenken und Beschwerden, die von Mitarbeitern der Deutschen Schule London vorgebracht werden.

45. Beschwerden zu Entscheidungen hinsichtlich der *Reifeprüfung* sind an das KMK zu stellen. Näheres dazu ist in Anhang 3 zu finden (hierbei handelt es sich um ein deutsches Rechtsdokument, das nicht in englischer Sprache verfügbar ist). Der Vorstand der Schule (Governing Body) ist für solche Arten von Beschwerden nicht zuständig.

* * *

Diese Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden wird innerhalb von drei Jahren ab Inkrafttreten überarbeitet.

Version 2.1, November 2017

Anhang 1: Bedenken & Beschwerden – Diskussionsergebnisse

Concerns & Complaints – Outcome of the Discussions Bedenken & Beschwerden – Diskussionsergebnisse

Name: _____

- Meine Bedenken/Beschwerden wurden zu meiner Zufriedenheit geklärt.
- My concerns/complaints were sufficiently resolved.*

- Meine Bedenken/Beschwerden wurden nicht zu meiner Zufriedenheit geklärt.
- My concerns/complaints were not sufficiently resolved.*

Ich habe folgende Lösungsvorschläge:

I have following suggestions for improvements:

Datum/Date _____

Unterschrift/Signature _____

Anhang 2: Beschwerdeformular der Deutschen Schule London

Name	
Name des Schülers, Klasse und Ihre Beziehung zu dem Schüler (sofern zutreffend)	
Anschrift	
Telefonnummer	
Mobilfunknummer	
E-Mail-Adresse	
Einzelheiten zur Beschwerde	
Bisher ergriffene Maßnahmen (auch der Name des Mitarbeiters, der sich bislang damit befasst hat) oder Lösungsvorschläge	
Der Grund, aus dem die Lösung für Sie nicht zufriedenstellend war	
Welche Maßnahmen sollten Ihrer Meinung nach zur Lösung des Problems ergriffen werden?	

Unterschrift: _____

Datum: _____

Nur für den Dienstgebrauch

Datum des Erhalts: _____

Unterschrift: _____

Anhang 3: Beschwerden zu Entscheidungen hinsichtlich der Reifeprüfung

Einsichtnahme/Verfahren bei Einsprüchen/Widersprüchen

Einsichtnahme:

Auf Wunsch kann einem Prüfling bzw. seinen Erziehungsberechtigten Einsicht in seine Prüfungsunterlagen gewährt werden. Die Einsichtnahme kann erst nach Abschluss der Prüfung erfolgen und wird in der Schule in Anwesenheit des Schulleiters durchgeführt. Die Anfertigung von Abschriften oder Kopien ist nicht zulässig. Zu den Prüfungsunterlagen gehören die schriftlichen Arbeiten der Prüflinge einschließlich der Korrekturbemerkungen, die Aufgabenstellungen und die Protokolle seiner mündlichen Prüfungen mit der begründeten Bewertung. Die Einsichtnahme ist je nach Einzelfall auch in die Protokolle der Prüfungskonferenzen zu gewähren, wenn dort die Begründung von Prüfungsentscheidungen vorliegen. Die Informationen über andere Prüflinge sind ggf. unkenntlich zu machen.

Gegenvorstellungsverfahren:

Gegen die Prüfungen an den Deutschen Schulen im Ausland können der Schüler bzw. seine Erziehungsberechtigten Einwendungen vorbringen. Diese Möglichkeit sollte im Konfliktfall möglichst vor anderen Maßnahmen ins Auge gefasst werden. Der Prüfling bzw. seine Erziehungsberechtigten können zum einen nach der Bekanntgabe der Prüfungsergebnisse ein „Überdenken“ der Bewertung seiner Leistungen verlangen. Dazu müssen Gegenvorstellungen zur tatsächlichen Bewertung schriftlich vorgebracht werden, die nicht an Formen oder Fristen gebunden sind, jedoch inhaltlich substantiiert sein müssen. Die Einwände können sich beispielsweise gegen eine aus der Sicht des Prüflings misslungene Einordnung seiner Leistung in das vorhandene Bewertungssystem richten oder auch gegen die Auffassung seines Prüfers bzw. Korrektors, eine Lösung des Prüflings sei fachlich falsch. Es reicht nicht, wenn vorgebracht wird, die Bewertung sei „zu streng“, sondern es muss dargelegt werden, in welchen Punkten oder bei welchen Korrekturbemerkungen die Einschätzung der Leistung durch den Prüfer bzw. Korrektor fehlerhaft sein soll. Um die Einwände zur Bewertung konkret und nachvollziehbar begründen zu können, bedarf es in der Regel der vorherigen Einsichtnahme des Prüflings und seiner Erziehungsberechtigten in die Prüfungsunterlagen. Zum ändern können der Prüfling und seine Erziehungsberechtigten sich auf diesem Weg auch auf Verfahrensfehler berufen. Auch hier sind die Vorgänge und die Auswirkungen auf die Prüfung substantiiert zu beschreiben, z.B. wenn Formvorgaben der Prüfungsordnung nicht eingehalten wurden und dies zu einer tatsächlich schlechteren Prüfung für den einzelnen Prüfling geführt hat. Eine pauschale Behauptung, dass Verfahrensfehler vorliegen, reicht nicht. Es müssen immer Tatsachen so detailliert bzw. umfangreich vorgetragen werden, dass ein Fehler oder Nachteil wahrscheinlich scheint. Es reicht also beispielsweise nicht, dass Terminankündigungen nicht vollständig erfolgt sind, wenn dies konkret nicht zu Verunsicherung oder Verspätung des Prüflings geführt hat. Die Gegenvorstellungen werden über den Schulleiter dem KMK-Beauftragten als Prüfungsleiter unverzüglich vorgelegt. Der KMK-Beauftragte prüft, ob überzeugende Argumente vorgebracht wurden und der vorgebrachte Fehler überhaupt erheblich für die Prüfung gewesen sein kann und ob er ursächlich für das konkrete Prüfungsergebnis war. Wenn ein „Überdenken“ der Bewertung erfolgen soll, leitet er die Gegenvorstellung dem Prüfer bzw. Korrektor zeitnah zu, dessen Bewertung gerügt wird, und bittet ihn ggf. um eine Stellungnahme, in der entweder eine Korrektur der Bewertung vorschlagen oder diese begründet zurückweisen kann. Werden Verfahrensfehler gerügt, können auch der Schulleiter, der Oberstufenkoordinator oder andere Lehrkräfte um eine Stellungnahme gebeten werden, soweit sie im Prüfungsverfahren eingebunden waren. Der KMK-Beauftragte als Prüfungsleiter erlässt daraufhin einen Bescheid gegenüber dem Prüfling bzw. seinen Erziehungsberechtigten, in dem er entweder die Einwendungen als nicht hinreichend substantiiert zurückweist oder das Ergebnis des „Überdenkens“, also die neue Bewertung, oder auch das Ergebnis der Überprüfung des Verfahrens mitteilt. Eine

Änderung der Bewertung zum Nachteil des Prüflings ist grundsätzlich nicht zulässig. Wenn sich ein Verfahrensfehler nicht durch eine nachträgliche Änderung der Bewertung beheben lässt, weil z. B. in einer Prüfung unzulässige Materialien verwendet wurden, ist dieser Prüfungsteil zu wiederholen. Der KMK-Beauftragte macht in seinem Bescheid entsprechende konkrete Vorgaben dazu. Der Bescheid wird dem Schulleiter mit der Bitte um Weiterleitung an den Prüfling bzw. seine Erziehungsberechtigten übermittelt. Beschwerden gegen die Entscheidung des KMK-Beauftragten als Prüfungsleiter können über das Sekretariat beim Ländervorsitzenden geltend gemacht werden. Der Prüfling bzw. seine Erziehungsberechtigten reichen dazu die vollständigen Unterlagen des Vorgangs über den Schulleiter beim Sekretariat ein.

Rechtsmittel:

Ein Widerspruchsverfahren ist in den Prüfungsordnungen nicht vorgesehen. Der Schulleiter kann, wenn der Prüfling bzw. seine Erziehungsberechtigten, die Absicht äußern, gegen eine Prüfungsentscheidung zu klagen, darauf hinweisen, dass ggf. eine Klage vor einem deutschen Verwaltungsgericht möglich ist. Zugleich ist darauf hinzuweisen, dass keine rechtsverbindlichen Hinweise gegeben werden können, und auch eine Rechtsberatung von Prüflingen bzw. ihren Erziehungsberechtigten nicht zu den Aufgaben von KMK-Beauftragten oder Schulleitern gehört. Wenn der Schulleiter erfährt, dass ein gerichtliches Verfahren in Prüfungsangelegenheiten angestrebt wird, sollte er den KMK-Beauftragten und das Sekretariat frühzeitig informieren. Sollte ein ausländisches Gericht eine Klage gegen eine deutsche Prüfung annehmen, sind sofort die Auslandsvertretung, der KMK-Beauftragte und das Sekretariat zu informieren.

Anhang 4: Mediationsprozess

Einleitung

1. Gemäß der *Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden* (Concerns and Complaints Policy) der Deutschen Schule London („DSL“ oder die „**Schule**“) können Schüler², Eltern oder Dritte „*Beschwerden*“ einreichen. Bei Einreichung einer Beschwerde kann die Schule zur Problemlösung eine Mediation anbieten. Sofern angemessen, nimmt die Schule eine Einladung zur Teilnahme an einer Mediation an. In diesem Dokument wird der Ablauf einer Mediation detailliert beschrieben.
2. Das Ziel des DSL Mediationsprozesses ist die schnelle und unkomplizierte Behebung von Beschwerden. Sie ist Bestandteil der *Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden*.

Was bedeutet Mediation?

3. Mediation ist ein freier und freiwilliger Prozess, in der eine neutrale Person – der Mediator – Ihnen und der Schule hilft, eine einvernehmliche Lösung für Ihre Beschwerde zu finden. Der Mediationsprozess gibt Ihnen und der Schule die Möglichkeit, Ihre Sicht der Dinge darzustellen und angehört zu werden.
4. Ein Mediator zwingt Ihnen oder der Schule keine Lösung auf, sagt nicht, was Sie oder die Schule zu tun haben und „*behebt*“ die Beschwerde nicht. Die Aufgabe des Mediators besteht darin, Ihnen und der Schule dabei zu helfen, über Möglichkeiten zur Behebung der Beschwerde nachzudenken. Der Mediator ist jederzeit neutral und ergreift *nicht* Partei.
5. Die Inhalte der Mediation sind vertraulich. Während der Mediation angesprochene Themen dürfen *nur* mit Ihrem oder dem Einverständnis der Schule offengelegt werden.
6. Die Mediation wird kostenlos angeboten. Bei Mediatoren handelt es sich um qualifizierte Fachkräfte, die Mediationstechniken erlernt haben.

Wie funktioniert der Mediationsprozess?

7. Wenn Sie gemäß der *Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden* eine Beschwerde vorbringen, kann der Schulleiter während des Beschwerdeprozesses jederzeit anbieten, Ihre Beschwerde mithilfe des Mediationsprozesses zu beheben. Sie können der Schule ebenfalls vorschlagen, einen Mediationsprozess durchzuführen, um die Beschwerde zu beheben. Sofern angemessen, stimmt die Schule diesem Vorgehen zu.
8. Wenn Sie dem Vorschlag der Schule zustimmen bzw. wenn die Schule Ihrem Vorschlag zustimmt, einen Mediationsprozess zu beginnen, führt der Mediator eine erste Sitzung mit Ihnen durch, um drei Punkte zu klären:
 - Um von Ihnen persönlich zu erfahren, worauf sich Ihre Beschwerde bezieht

² Anmerkung der Übersetzerin: In dem gesamten Dokument wird zur besseren Lesbarkeit durchweg die männliche Form verwendet, die Personen weiblichen und männlichen Geschlechts gleichermaßen einschließt, beispielsweise: Mitarbeiter, Schüler, Mediator.

- Um Ihnen den Mediationsprozess detaillierter darzustellen, damit Sie entscheiden können, ob Sie mit einem Mitarbeiter der Schule in einem persönlichen Gespräch über Ihre Beschwerde reden möchten
 - Um Ihnen dabei zu helfen, zu erarbeiten, was Sie sich von der Mediation versprechen und wie das erreicht werden kann
9. Wenn Sie sich dazu entschließen, ein persönliches Gespräch mit einem Mitarbeiter der Schule durchzuführen, bietet der Mediator diesem Mitarbeiter ein erstes Treffen an, an dem ggf. auch der Schulleiter bzw. sein Stellvertreter teilnehmen.
 10. Wenn Sie, der Mitarbeiter der Schule sowie der Schulleiter einem persönlichen Gespräch zustimmen, findet es an einem privaten Ort statt und dauert normalerweise 2–3 Stunden. Vor der Mediation bespricht der Mediator den Ablauf der Sitzung mit Ihnen und der Schule und legt fest, wer daran teilnimmt.
 11. Ziel des Mediationsprozesses ist es, die wesentlichen Aspekte der Beschwerde zu identifizieren und festzulegen, was für Sie und die Schule wichtig ist. Das Treffen bietet Gelegenheit für einen konstruktiven und sicheren Informations- und Meinungsaustausch. Sie und die Schule haben beide die Gelegenheit, zu erklären, wie der Konflikt entstanden ist und welche Auswirkungen er auf Sie und die Schule hat. Zudem haben Sie die Möglichkeit, in einer sicheren und neutralen Umgebung auf die Bedenken der jeweils anderen Partei zu reagieren.
 12. Der Mediator fällt weder ein Urteil, noch spricht er Ratschläge aus. Der Mediator leitet die Diskussion und hilft dabei, Kernpunkte des Konflikts herauszuarbeiten, da sich die Parteien oft nur noch wage daran erinnern. Der Mediator arbeitet mit Ihnen und der Schule zusammen, um eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden.
 13. Es wird *kein* Protokoll erstellt. Wenn Sie und die Schule sich gemeinsam dazu entscheiden, etwas zu vereinbaren, kann dies schriftlich fixiert werden, wobei Sie eine Kopie dieser Vereinbarung erhalten.
 14. Sie oder die Schule können den Mediationsprozess jederzeit beenden, wenn Sie oder die Schule nicht an einer Weiterführung interessiert sind. Wenn Sie den Eindruck haben, dass Ihre Beschwerde nach der Mediation noch nicht behoben worden ist, steht es Ihnen frei, Ihre Beschwerde gemäß der *Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden* oder auf andere Weise weiterzuverfolgen.
 15. Denken Sie daran, dass Sie durch die Teilnahme an einer Mediation nicht auf Ihr Recht verzichten, formale Maßnahmen oder andere Schritte zu ergreifen. Ist die Mediation erfolgreich, gilt die Beschwerde normalerweise als behoben.

* * *

Der DSL Mediationsprozess wird gemeinsam mit der *Richtlinie für den Umgang mit Bedenken und Beschwerden* der DSL überarbeitet.