



## Beschwerdemanagement am Geschwister-Scholl-Gymnasium

### Inhalt

<b>1. Präambel</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Kurz gefasst - unsere Grundsätze im Umgang mit Beschwerden und Konflikten</b> .....	<b>3</b>
2.1 Bezogen auf das Verfahren .....	3
2.2 Bezogen auf die Beziehung .....	3
<b>3. Vorgehen bei Beschwerden</b> .....	<b>4</b>
3.1 Allgemeines.....	4
3.2 Informelle Kritik / informelle Beschwerden .....	4
3.2.1 Kritik an einzelnen Personen .....	4
3.2.2 Kritik an bestehenden Regelungen / Vereinbarungen / Bedingungen in der Schule .....	5
3.3 Formale Beschwerden und Widersprüche .....	6
3.3.1 Allgemeines .....	6
3.3.2 Vorgehensweise bei Beschwerden bzw. Widersprüchen gegenüber Leitungsbewertung / Noten .....	6
3.3.3 Vorgehensweise bei Widersprüchen gegen Nicht-Versetzung bzw. Nicht-Erteilung eines Abschlusses / Abituranlagen .....	7
3.3.4 Vorgehensweise bei Widersprüchen gegenüber Ordnungsmaßnahmen nach § 53 SchulG .....	8

"Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen!" (*römisches Sprichwort*)

## 1. Präambel

Das Geschwister-Scholl-Gymnasium sieht sich der Leitidee einer demokratischen Schule verpflichtet, wie sie etwa in den Standards des Schulverbands „Blick über den Zaun“<sup>1</sup> oder dem Qualitätstableau der Qualitätsanalyse NRW<sup>2</sup> dargelegt sind. Wesentliche Prinzipien der schulischen Arbeit sind Transparenz und Partizipation. Dies bedeutet, dass die in der Schule geltenden Regelungen und Vereinbarungen allen Mitgliedern der Schulgemeinschaft bekannt bzw. zugänglich sind und dass diese die Möglichkeit haben, an der Erarbeitung bzw. Weiterentwicklung schulischer Konzepte und Regeln aktiv mitzuarbeiten bzw. hierüber mitzubestimmen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Geschwister-Scholl-Gymnasiums verpflichten sich zu einer Haltung, die grundsätzlich von Wertschätzung und Respekt, von Verlässlichkeit und Verantwortung sowie dem Willen zur konstruktiven Konfliktlösung geprägt ist. Dabei geht es stets darum, die Beziehung zwischen den Menschen zu stärken, die Bedürfnisse und Sichtweisen der Partner innerhalb der Schule ernst zu nehmen und Probleme bzw. Konflikte so weit wie möglich zu klären.

Im Sinne eines partnerschaftlichen Miteinanders in der Schule wird diese Haltung natürlich auch von den Schülerinnen und Schülern sowie den Eltern bzw. Erziehungsberechtigten erwartet.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der schulischen Konzepte sowie der Kultur eines verlässlichen und respektvollen und fairen Miteinanders bedarf klarer Regelungen hinsichtlich des regelmäßigen Feedbacks sowie der regelmäßigen Evaluation der schulischen Arbeit. Hierzu ist am Geschwister-Scholl-Gymnasium ein entsprechendes Konzept entwickelt worden, welches derzeit in Erprobung ist und in absehbarer Zeit von den schulischen Gremien verabschiedet wird<sup>3</sup>. Ziel ist es, verlässliche Formen des gegenseitigen Feedbacks (z. B. Mitarbeiter/innen geben Feedback an die Schulleitung, Schüler/innen geben Feedback an die Lehrkräfte) zu etablieren, um so Lob und Kritik für die Gestaltung des Miteinanders im Schulalltag und für die Verbesserung der schulischen Arbeit insgesamt nutzen zu können. Zudem werden die schulischen Gruppen im Rahmen des so genannten Schulbarometers mittels entsprechender Fragebögen regelmäßig zu ihrer Wahrnehmung und Einschätzung der verschiedenen Bereiche der schulischen Arbeit befragt. Auf diese Weise können Daten zu den Stärken und Schwächen des Systems Schule identifiziert werden, die dann für die Optimierung der Arbeit am GSG genutzt werden können.

Trotz aller Bemühungen um Transparenz, Kommunikation, Mitbestimmung und Verlässlichkeit kommt es im Alltag einer Schule mit über 1.500 Schülerinnen und Schülern und deren Erziehungsberechtigten sowie mehr als 150 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern immer wieder zu Konflikten, Missverständnissen und Meinungsverschiedenheiten. Diese beziehen sich zum einen auf die Ebene des alltäglichen Miteinanders von Menschen mit unterschiedlichen Wahrnehmungen, Erfahrungen und Ansichten. Zum anderen sind Konflikte aber auch verursacht durch die Bewertungs- und Sanktionierungsfunktion von Schule. Basierend auf der Bewertung der Leistungen von Schülerinnen und Schülern erteilt Schule über die Vergabe von Abschlüssen Chancen und Zugangsberechtigungen im Hinblick auf die weitere Bildungs- bzw. Ausbildungsbiographie. Aufgrund der Tatsache, dass es hierbei immer wieder zu divergierenden Wahrnehmungen und Einschätzungen und damit zu Konflikten kommt, ist ein

---

<sup>1</sup> <http://www.blickueberdenzaun.de/publikationen/34-standards.html>

<sup>2</sup> <http://www.schulministerium.nrw.de/QA/Tableau/index.html>

<sup>3</sup> [http://gsg.intercoaster.de/ic/page/1783/das\\_konzept\\_fuer\\_feedback\\_und\\_evaluation.html](http://gsg.intercoaster.de/ic/page/1783/das_konzept_fuer_feedback_und_evaluation.html)

umfassendes und transparentes Beschwerdemanagement erforderlich. Dieses soll allen Beteiligten in Schule verlässliche Wege für den Beschwerde- und Konfliktfall aufzeigen.

## 2. Kurz gefasst - unsere Grundsätze im Umgang mit Beschwerden und Konflikten

### 2.1 Bezogen auf das Verfahren

- Verfahrenseinheit: Mit Beschwerden wird auf eine verbindliche und festgelegte Art und Weise umgegangen.
- Verfahrensklarheit: Die Gleichsinnigkeit im Umgang mit Beschwerden wird gewährleistet. Die Abläufe bei der Bearbeitung einer Beschwerde sind für alle Beteiligten transparent und einsehbar (Schulhomepage).
- Verantwortlichkeit: Mit Beschwerden wird nach dem Grundsatz der zentralen Verantwortlichkeit umgegangen; d.h. es werden diejenigen Personen einbezogen, die im Hinblick auf die Beschwerde die primären Absender bzw. Adressaten sind und die hinsichtlich der Bearbeitung der Beschwerde die höchste Kompetenz besitzen. Grundsätzlich wird bei Beschwerden nach dem Modell der „Stufen der Verantwortung“ vorgegangen (s. Abbildung).
- Dokumentation: Verlauf und Ergebnis des Beschwerdeverfahrens werden von Seiten der Schule dokumentiert und archiviert.
- Evaluation: Das Ergebnis eines Beschwerdeverfahrens wird nach einem festzulegenden Zeitraum überprüft.



**Abbildung:** Stufen der Verantwortung im Beschwerdemanagement

### 2.2 Bezogen auf die Beziehung

- Wertschätzung und Respekt: Dies gilt sowohl für den Beschwerdeführer als auch für den Adressaten der Beschwerde.
- Allparteilichkeit: Im Rahmen eines Beschwerdegespräches ist die Moderation bereit, die Standpunkte beider Parteien anzuerkennen ohne sie zu bewerten.

- Freiwilligkeit: Niemand kann zu einer Teilnahme an einem Klärungsgespräch verpflichtet werden. Die Profession der Lehrerinnen und Lehrer und der pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzt die Bereitschaft zur Teilnahme an einem Klärungsgespräch grundsätzlich voraus.
- Verantwortlichkeit: Die Verantwortung für die Einhaltung des Verfahrens und die Moderation professioneller Gespräche liegt nicht beim Beschwerdeführer, sondern bei der Schule.
- Vertraulichkeit: Die an einem Beschwerdegespräch teilnehmenden Personen können sich gegenseitig zur Vertraulichkeit verpflichten. Dem Wunsch einer Konfliktpartei nach Vertraulichkeit wird entsprochen, sofern keine rechtlichen Bestimmungen die Vertraulichkeit einschränken.

### **3. Vorgehen bei Beschwerden**

#### **3.1 Allgemeines**

Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen zwei unterschiedlichen Formen von Kritik bzw. von Beschwerden:

- Informelle Kritik / informelle Beschwerden, z. B. gegenüber dem Verhalten bzw. den Entscheidungen von in der Schule tätigen Personen, gegenüber Entscheidungen schulischer Gremien und gegenüber bestehenden Regelungen in der Schule.
- Formale Beschwerden bzw. Widersprüche, vor allem gegenüber der Leistungsbewertung, gegenüber Laufbahnentscheidungen und der Vergabe von Abschlüssen sowie gegenüber disziplinarischen Maßnahmen bzw. Ordnungsmaßnahmen.

#### **3.2 Informelle Kritik / informelle Beschwerden**

Adressaten für Kritik und Beschwerden können prinzipiell alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des GSG sowie die gewählten Mitglieder der schulischen Mitwirkungsgremien sein. Jedes Mitglied der Schulgemeinschaft entscheidet grundsätzlich selbst darüber, an welche Person oder an welchen Personenkreis Kritik oder Beschwerden gerichtet werden.

##### **3.2.1 Kritik an einzelnen Personen**

Betrifft die Kritik eine einzelne Person, etwa eine Lehrkraft, eine/n Mitarbeiter/in oder ein Mitglied der Schulleitung, so sollte zunächst immer das direkte Gespräch gesucht werden.<sup>4</sup> Um allen Beteiligten die Möglichkeit zu geben, ein solches Gespräch vorzubereiten, sollen bei der Verabredung des Gesprächstermins die folgenden Fragen geklärt werden:

- Was ist der Anlass des Gesprächs?
- Wann und wo soll das Gespräch stattfinden?

---

<sup>4</sup> Ein ausführlicher Leitfaden zum Umgang mit Beschwerden steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des GSG zur Verfügung (s. Anhang).

- Wer soll an dem Gespräch teilnehmen (gegebenenfalls empfiehlt es sich, dass jeder Konfliktpartner eine Person des Vertrauens hinzuzieht)?
- Soll das Gespräch von einer unbeteiligten Person moderiert werden (z. B. von einem Mitglied des Beratungsteams oder einem Mitglied der Schulleitung)?

Für den Ablauf eines Konflikt- oder Beschwerdegesprächs ist am GSG ein Leitfaden empfohlen (s. Anhang)

Für den Fall, dass das direkte Gespräch nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis geführt hat, müssen weitere Personen in die Konfliktlösung eingebunden werden. Je nach Art des Konflikts können das die folgenden Personen sein:

- Ein Mitglied des Beratungsteams
- Ein Mitglied der Schulleitung (auch: Abteilungsleitung)
- Der / die Klassenpflegschaftsvorsitzende
- Ein Mitglied des Lehrerrates
- Einer der SV-Verbindungslehrer / eine der SV-Verbindungslehrerinnen
- Der / die Klassenlehrer/in
- Weitere Personen des Vertrauens

Für den Fall, dass ein dienstliches Fehlverhalten einer Lehrkraft, einer sonstigen Mitarbeiterin oder eines sonstigen Mitarbeiters an der Schule gibt oder der Schulleitung vorliegt, kann eine formale Beschwerde (Dienstaufsichtsbeschwerde) eingereicht werden. Zuständig ist hier die Obere Schulaufsicht bei der Bezirksregierung Köln, Dezernat 47<sup>5</sup>.

### **3.2.2 Kritik an bestehenden Regelungen / Vereinbarungen / Bedingungen in der Schule**

Die an der Schule bestehenden Regelungen, Vereinbarungen und Bedingungen für das gemeinsame Lernen und Arbeiten sind notwendigerweise den jeweils individuellen Wahrnehmungen und Bewertungen der Mitglieder der Schulgemeinschaft ausgesetzt. Über regelmäßiges Feedback und etablierte Formen der Evaluation können diese Wahrnehmungen und Einschätzungen ermittelt und für die Verbesserung der schulischen Arbeit genutzt werden.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass es eine gesetzlich geregelte und insofern nicht verhandelbare Grundlage für das schulische Handeln gibt. Sämtliche für die Schule relevanten Gesetze und Verordnungen sind in der so genannten „Bereinigten Amtlichen Sammlung der Schulvorschriften NRW“ (BASS) zusammengefasst. Diese steht allen Mitgliedern der Schulgemeinschaft in der Schule (Sekretariat und Schulleitung) zur Verfügung.

Darüber hinaus gibt es am Geschwister-Scholl-Gymnasium eine Reihe von Vereinbarungen und Regelungen, die über die Jahre hinweg von der Schulkonferenz als dem wichtigsten Mitbestimmungsgremium beschlossen worden sind. Beispiele hierfür sind der Schulvertrag, das Fahrtenkonzept, das Ganztagskonzept, das Drei-Regel-Modell, der Dresscode und andere Regelungen. Nachzulesen sind diese Regelungen auf der GSG-Homepage<sup>6</sup>. Hier finden sich auch die Protokolle der Schulkonferenzen seit 2007. Ältere Protokolle können im Sekretariat der Schule eingesehen werden.

Diese schulinternen Vereinbarungen gelten selbstverständlich für alle Mitglieder der Schulgemeinschaft und sind ebenfalls nicht verhandelbar.

<sup>5</sup> [http://www.bezreg-koeln.nrw.de/brk\\_internet/organisation/abteilung04/dezernat\\_47/index.html](http://www.bezreg-koeln.nrw.de/brk_internet/organisation/abteilung04/dezernat_47/index.html)

<sup>6</sup> [www.scholl-gymnasium.de](http://www.scholl-gymnasium.de) – hier vor allem im Bereich „Konzepte und Projekte“

Gleichzeitig jedoch gibt es für Schüler/innen, Eltern und Mitarbeiter/innen vielfältige Möglichkeiten, an der Gestaltung und Weiterentwicklung von Konzepten und internen Vereinbarungen mitzuwirken. Dies sind zum einen die offiziellen Mitwirkungsgremien wie SV, Lehrerrat, Schulpflegschaft und Schulkonferenz<sup>7</sup>. Die schulischen Mitwirkungsgremien haben ein im Schulgesetz verankertes Auskunfts- und Beschwerderecht<sup>8</sup>. Darüber hinaus gibt es zahlreiche Gruppen und Gremien, die je nach Thema und Anliegen den Mitgliedern der Schulgemeinschaft offen stehen. Konstruktive Kritik und Beschwerden, aber auch aktive Mitarbeit sind hier ausdrücklich erwünscht. Beispiele hierfür sind die wöchentlich tagende Erweiterte Schulleitung mit dem „freien Stuhl“, das Schulentwicklungsplenum (zweimal pro Schuljahr), die offenen Gesprächsabende der Schulpflegschaft (zweimal pro Schuljahr), die Offene Expertengruppe Inklusion etc.

### **3.3 Formale Beschwerden und Widersprüche**

#### **3.3.1 Allgemeines**

Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen offiziellen Widersprüchen gegen Verwaltungsakte (z. B. Aufnahme an der Schule, Ordnungsmaßnahmen, Versetzung, Vergabe eines Abschlusses) und Beschwerden gegen einzelne Leistungsbewertungen oder gegen das Verhalten einer Lehrkraft.

Ein Widerspruch kann u. a. eingelegt werden gegen die Entscheidung der Versetzungskonferenz hinsichtlich der Wiederholung der Klassenstufe oder der Nicht-Zulassung zur Nachprüfung. Entsprechende Entscheidungen werden stets durch die Schule dokumentiert bzw. mitgeteilt und enthalten eine Rechtsbehelfsbelehrung, aus der Frist und Form eines möglichen Widerspruchs hervorgehen. Der Widerspruch wird innerhalb der entsprechenden Frist (ein Monat nach der Mitteilung über den entsprechenden Verwaltungsakt) schriftlich oder mündlich zur Niederschrift bei der Schule oder bei der Schulaufsicht eingelegt.

Gegen alle anderen Leistungsbewertungen (also etwa die Bewertung einer Klassenarbeit, die Erteilung einer Quartalsnote, die Bewertung der Leistungen im Bereich der Sonstigen Mitarbeit sowie nicht versetzungs- oder abschlussrelevante Noten auf Zeugnissen) ist grundsätzlich eine Beschwerde möglich.

#### **3.3.2 Vorgehensweise bei Beschwerden bzw. Widersprüchen gegenüber Leistungsbewertung / Noten**

Grundsätzlich gilt, dass einer Beschwerde immer zunächst innerhalb der Schule abgeholfen werden soll. Erst wenn dies nicht gelingt, leitet die Schulleitung die Angelegenheit an die Schulaufsicht (Dezernat 48 bei der Bezirksregierung Köln) weiter. Dort wird dann eine Entscheidung nach Aktenlage getroffen.

Die folgenden Schritte sind bei einer Beschwerde gegen eine Einzelnote bzw. gegen die Bewertung einer einzelnen Leistung einzuhalten:

1. Die Lehrkraft ist verpflichtet, bei der Benotung im Bereich der Sonstigen Mitarbeit Schülerinnen und Schüler frühzeitig auf unzureichende Leistungen hinzuweisen. Bei der Bewertung schriftlicher Leistun-

---

<sup>7</sup> vgl. [http://gsg.intercoaster.de/ic/page/40/gruppen\\_und\\_gremien.html](http://gsg.intercoaster.de/ic/page/40/gruppen_und_gremien.html)

<sup>8</sup> Schulgesetz NRW, § 64 (4)

gen sind der Erwartungshorizont und das Bewertungs- bzw. Punkteraster offen zu legen. Näheres regelt das Konzept für Leistungsbewertung der Schule<sup>9</sup>.

2. Sind die Erziehungsberechtigten bzw. ist die Schülerin oder der Schüler mit einer Note nicht einverstanden oder besteht Unklarheit darüber, inwieweit die Leistungsbewertung gerechtfertigt ist, soll zeitnah zur Mitteilung der Note zunächst das direkte Gespräch mit der Lehrkraft gesucht werden. Auf Wunsch von Schüler/innen, Erziehungsberechtigten oder Lehrer/innen kann zu diesem Gespräch eine weitere Person moderierend hinzugezogen werden.
3. Wird beim direkten Gespräch keine Einigung erreicht, wird eine weitere Lehrkraft des entsprechenden Fachs oder ein Moderator / eine Moderatorin zu einem erneuten Gespräch hinzugezogen. Zu diesem Gespräch wird ein kurzes Ergebnisprotokoll<sup>10</sup> angefertigt. Dieses Protokoll dient dem Beschwerdeausschuß (siehe 5) als eine mögliche Entscheidungsgrundlage.
4. Kann in diesem Gespräch der Beschwerde nicht abgeholfen werden, so wird die Beschwerde schriftlich bei der Schulleitung eingereicht.
5. Zur Bearbeitung der Beschwerde richtet die Schule einen **Beschwerdeausschuss** ein. Dieser besteht aus einem Mitglied der Schulleitung, der betroffenen Fachlehrkraft und dem Fachkonferenzvorsitzenden. Der Beschwerdeausschuss hat lediglich eine beratende Funktion (u.a. auf der Grundlage des Protokolls (siehe Punkt 3)). Der Beschwerdeausschuss spricht eine Empfehlung aus. Die Entscheidung darüber, ob die Note verändert wird, liegt bei der betroffenen Fachlehrkraft. Beschwerden gegen Einzelnoten, die sich negativ auf die Versetzung bzw. die Erteilung eines Abschlusses auswirken, erhalten rechtlich den Charakter eines **Widerspruchs**. Das Vorgehen bei einem solchen Widerspruch erfolgt nach den oben beschriebenen Schritten. Allerdings übernimmt hier die so genannte **Widerspruchskonferenz** die Rolle des Beschwerdeausschusses. In der Regel besteht die Widerspruchskonferenz aus den Mitgliedern der entsprechenden Zeugnis- bzw. Versetzungskonferenz.
6. Die Schulleitung teilt dem / der Beschwerdeführer/in die Entscheidung schriftlich mit und begründet diese.
7. Hilft die Schule der Beschwerde bzw. dem Widerspruch nicht ab, so teilt sie in ihrer Antwort mit, sie werde die Beschwerde bzw. den Widerspruch an die zuständige Schulaufsicht weiterleiten, wenn der / die Beschwerdeführer/in dies wünsche. Erfolgt hierauf keine Antwort, so gilt das Verfahren als abgeschlossen. Andernfalls legt die Schule die Beschwerde mit ihrer Stellungnahme der zuständigen Schulaufsicht zur Entscheidung vor.
8. Die Befugnis der Schulleitung, die Notengebung einer einzelnen Lehrkraft zu beanstanden, bleibt hiervon unberührt.

### 3.3.3 Vorgehensweise bei Widersprüchen gegen Nicht-Versetzung bzw. Nicht-Erteilung eines Abschlusses / Abituranlegungen

Die Entscheidung über eine Nicht-Versetzung bzw. die Nicht-Erteilung eines Abschlusses ist rechtlich ein Verwaltungsakt. Eine Beschwerde gegen eine solche Entscheidung hat daher juristisch den Status eines Widerspruchs. Dieser muss schriftlich in der Schule eingereicht werden oder kann im Sekretariat der Schule zur Niederschrift aufgegeben werden. Das jeweilige Dokument, welches die Versetzung bzw. den Abschluss bescheinigt, enthält eine entsprechende Rechtshilfebelehrung.

---

<sup>9</sup> Das Leistungskonzept des Geschwister-Scholl-Gymnasiums wird derzeit vom Kollegium bzw. den Fachschaften erarbeitet. Gemäß den Zielvereinbarungen im Rahmen der Qualitätsanalyse wird das Leistungskonzept im Herbst 2014 von den schulischen Gremien verabschiedet werden.

<sup>10</sup> Hierzu steht ein entsprechendes Formular zur Verfügung (s. Anhang).

Auch hier gilt, dass zunächst schulintern dem Widerspruch abgeholfen werden muss. Zuständig hierfür im Sinne eines Beschwerdeausschusses ist dasjenige Gremium, welches die von der Beschwerdeführerin / dem Beschwerdeführer beanstandete Entscheidung getroffen hat. Im übrigen gelten die unter IV.2 aufgeführten Verfahrensschritte ab Ziffer 5.

### **3.3.4 Vorgehensweise bei Widersprüchen gegenüber Ordnungsmaßnahmen nach § 53 SchulG**

Über Ordnungsmaßnahmen gemäß Schulgesetz § 53, Abs. 3<sup>11</sup> wird von der Schulleitung bzw. von der dafür gewählten Teilkonferenz entschieden. Eine Ordnungsmaßnahme ist ein Verwaltungsakt, gegen den Widerspruch eingelegt werden kann. Dieser muss schriftlich in der Schule eingereicht werden oder kann im Sekretariat der Schule zur Niederschrift aufgegeben werden. Ein Widerspruch gegen die Überweisung in eine parallele Lerngruppe oder gegen den vorübergehenden Ausschluss vom Unterricht (§ 53, Abs. 3, Ziffern 2 und 3) hat keine aufschiebende Wirkung. Die von der Schulleitung ausgefertigte schriftliche Mitteilung über die Anwendung einer Ordnungsmaßnahme enthält eine entsprechende Rechthilfebelehrung. Wie bei Beschwerden oder Widersprüchen gegen Noten, Nicht-Versetzung oder bei der Erteilung von Abschlüssen muss auch einem Widerspruch gegen eine von der Schule ausgesprochene Ordnungsmaßnahme zunächst schulintern abgeholfen werden. Ist dies nicht möglich, wird der Widerspruch an die Bezirksregierung Köln, Dezernat 47<sup>12</sup> weitergeleitet.

---

<sup>11</sup> <http://www.schulministerium.nrw.de/BP/Schulrecht/Gesetze/Schulgesetz.pdf>

<sup>12</sup> [http://www.bezreg-koeln.nrw.de/brk\\_internet/organisation/abteilung04/dezernat\\_48/schulrecht/index.html](http://www.bezreg-koeln.nrw.de/brk_internet/organisation/abteilung04/dezernat_48/schulrecht/index.html)