



Beschwerdekonzzept

1. Vorbemerkung

Gemäß unseres Leitbildes ist ein wichtiges Leitziel, eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen an unserer Schule Beteiligten (Schüler*, Eltern, Lehrkräfte und Mitarbeiter*) zu schaffen.

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive „Verwertung“ in der Schule. Entscheidend ist die Art des Umgangs mit den Beschwerden. Daher soll an unserer Schule ein einheitliches Verfahren vereinbart und dieses für alle Beteiligten bekannt gemacht werden. So können Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden. Etwaige Probleme werden rechtzeitig bearbeitet, dauernde Wiederholungen und unnötige Eskalationen verhindert. Im Sinne einer konstruktiven Konfliktbewältigung ist eine Lösung für ein Problem zu finden, ohne die Person des Gegenübers anzugreifen. Dieser professionelle Umgang mit Problemen und Beschwerden steigert die Zufriedenheit und trägt zum positiven Schulklima bei, was allen in der Schule zugutekommt und die Qualität von Schule steigert.

2. Beschwerdeweg

Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Klärung herbeiführen können.

a. Schüler

Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler in der Regel bei ihrer Klassenlehrkraft oder Fachlehrkraft vor. Diese entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung der Streitschlichter, einer weiteren betroffenen Lehrkraft, der Beratungslehrerinnen, des Schulsozialpädagogen oder der Schulleitung, oder ob es später (z. B. in der nächsten Pause) bearbeitet werden kann.

Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft – neben den Streitschlichtern – in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen.

Sollten sich Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschweren wollen, ist die Klassen-leitung Ansprechpartner (bzw. die Beratungslehrerinnen).

b. Eltern

Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verwiesen.

Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch allein zu führen, können weitere (Beratungs-)Lehrkräfte, Elternvertreter oder auch der Schulsozialpädagoge hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinen Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt dann keine Einigung, ist das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde die nächste Anlaufstelle.

c. Lehrkräfte

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung hinzugezogen. Wenn Beschwerden von Lehrkräften über Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden über die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird der zuständige Dezernent eingeschaltet.

d. Sonstige Beschwerden (Hausmeister, Schulsekretärinnen, Schulsozialpädagoge, pädagogische Mitarbeiter, Reinigungskräfte)

In der Regel werden Beschwerden von den oben genannten Personengruppen über Schülerinnen und Schüler oder Lehrkräfte direkt an die Schulleitung herangetragen. Diese bemüht sich um Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen bzw. ergreift die erforderlichen Maßnahmen und klärt den Sachverhalt.

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen sollten zunächst auf direktem Wege mit den betroffenen Personen geklärt werden. Sollte dieses nicht möglich sein bzw. zu keinem für alle Seiten befriedigenden Ergebnis führen so klärt die Schulleitung den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein.

3. Information und Notation

Schulleitung, Personalrat, Schüler- und Schulelternrat informieren sich gegenseitig über eingehende Beschwerden, das Ergebnis der Bearbeitung und das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden.

Beschwerden, die an die Schulleitung herangetragen werden, werden schriftlich festgehalten.

4. Schlussbemerkung

In jedem Beschwerdefall sollen Konflikt lösende Vereinbarungen angestrebt werden. Nur so lässt sich ein offenes und vertrauensvolles Verhältnis aller Personen in der Schule erreichen.

Es handelt sich um kein starres Konzept, sondern um Regelungen, die auf ihre Wirksamkeit hin immer wieder überprüft werden müssen. Eine jährliche Überprüfung durch den Schulvorstand erscheint sinnvoll.

*Aus Gründen der Lesbarkeit des Textes wird auf die weibliche Form verzichtet. Damit ist keine Diskriminierung des weiblichen Geschlechtes verbunden.