
Beschwerdekonzzept

1. Vorbemerkung

Gemäß unseres Leitbildes „Sich wohl fühlen und etwas Leisten“ ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen an unserer Schule Beteiligten (Schüler und Schülerinnen, Eltern, Lehrer und Lehrerinnen und Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen) für uns selbstverständlich.

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 zugute kommt – und die Qualität von Schule steigert.

2. Konflikte

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

a. Schülerinnen und Schüler

Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler und Mitschülerinnen in der Regel bei ihrer Klassenlehrerin/ ihrem Klassenlehrer vor. Diese/ Dieser entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung der Buddys, einer weiteren betroffenen Lehrkraft, der Sozialpädagogin, der Beratungslehrerin oder der Schulleitung, oder ob es später (z.B. in der nächsten Pause) bearbeitet werden kann. Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erste Ansprechpartnerin/erster Ansprechpartner die aufsichtsführende Lehrkraft - neben den Buddys- in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen: Sollten sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschweren wollen, ist die Klassenleitung Ansprechpartner/Ansprechpartnerin (bzw. die Beratungslehrerin oder die Vertrauenslehrerin der SV).

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 verweisen. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind das Gespräch alleine zu führen, können weiter Lehrkräfte, Elternvertreterinnen und Elternvertreter, die Schulleitung oder auch die Beratungslehrerin hinzugezogen werden.

Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt dann keine Einigung richtet man sich an das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde.

c. Lehrkräfte

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet. Wenn Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen. Beschwerden gegen 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, Schulsekretärin, Sozialpädagogin, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Reinigungskräfte)

In der Regel werden Beschwerden von 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. In der Praxis werden auch solche Beschwerden in der Regel an die Schulleitung herangetragen. Diese klärt den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Ist ein Konflikt auf diesem Weg zunächst nicht zu klären, wird der Landkreis als Schulträger hinzugezogen.

3. Information und Dokumentation

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 jeden Beschwerdefall sollen konfliktlösende 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.

Mai 2010