



- Beschwerdekonzzept -

Vorwort

Die Schule ist ein Ort, an dem viele Menschen mit unterschiedlichen Standpunkten und Ansichten aufeinandertreffen und miteinander zu tun haben. So bleibt es nicht aus, dass in der täglichen Arbeit Meinungen aufeinanderstoßen, Handlungsweisen nicht nachzuvollziehen sind oder dass sich jemand ungerecht behandelt fühlt. Eine Beschwerde ist im Schulalltag eine negative Äußerung bzw. Kritik in Bezug auf schulische Vorgänge, Personen oder Entscheidungen. Wenn jemand Kritik äußert, dann tut er das, weil er die Hoffnung hat, sein Gegenüber oder ein Umstand könnte sich ändern. Um Konflikte und Beschwerden möglichst von vornherein zu vermeiden, ist ein aktiver und regelmäßiger Austausch untereinander und ein guter Informationsfluss wichtig: Gespräche, Elternabende, Telefonate, Sprechstunden, Informationsschreiben uvm. sowie der Abbau von Hemmschwellen durch Ehrlichkeit und Transparenz, können hilfreiche Maßnahmen dafür sein. Deshalb streben wir an unserer Schule eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Lehrkräften, Schulkindern, deren Erziehungsberechtigten und allen Mitarbeitenden an. Offene Kommunikation und enger Kontakt sind dafür auf allen Seiten notwendig.

Richtlinien für den Umgang mit Beschwerden

Beschwerden werden ernst genommen und Problemen auf den Grund gegangen. Sie sollen keine Abrechnung mit dem/den Betroffenen sein, sondern Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Das Äußern einer Beschwerde sollte immer auf direktem Wege erfolgen. Es ist also von großer Wichtigkeit, wie mit Beschwerden umgegangen wird. Dabei sollten nicht in jedem Fall sofortige Lösungen erwartet werden, sondern im Bedarfsfall ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden. Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Instanz wird erst hinzugezogen, wenn die Beteiligten keine Klärung herbeiführen können.

Grundsätzlich gilt: MITEINANDER reden, NICHT übereinander! Das Gespräch mit den Beteiligten sollte zeitnah gesucht werden und für das Anhören und die Bearbeitung einer Beschwerde soll sich ausreichend Zeit genommen werden.

Beschwerdeweg

Im Folgenden werden Schritte aufgezeigt, mit denen begründete Konflikte schnell und konstruktiv gelöst werden sollen.

Grundsätzlich gilt, dass zunächst das (informelle) Gespräch mit den/dem direkt Beteiligten geführt wird, ohne dass Dritte hinzugezogen werden. Lassen sich so keine Lösungen finden, können zunächst andere Lehrkräfte hinzugezogen werden, bei weiteren Unstimmigkeiten die Schulleitung. Auch die Personalvertretung der Schule oder ein externer Mediator können einbezogen werden.

Ziel der Gespräche soll es sein, Lösungen zum Umgang miteinander zu finden und Vereinbarungen zu treffen. Je nach „Schweregrad“ des Konflikts/der Beschwerde bietet es sich an, eine Gesprächsnotiz anzufertigen und die Vereinbarungen zu verschriftlichen (s. Anlage „Gesprächsprotokoll einer Beschwerde“). So lassen sich diese nach angemessener Zeit auf Einhaltung und Wirksamkeit überprüfen.

1. Für Schulkinder

Beschwerden von Schulkindern über Mitschüler*innen

Schulkinder bringen ihre Beschwerden über Mitschüler*innen in der Regel bei ihrer Klassenlehrkraft vor. Diese entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung einer weiteren betroffenen Lehrkraft, dem/r Schulsozialarbeiter*in oder der Schulleitung, oder ob es später in der Klasse bearbeitet werden kann. Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner eine aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen, wie:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen der Klassenlehrkraft
- Einbeziehen des/r Schulsozialarbeiters*in
- Einbeziehen der Schulleitung
- Einbeziehen der Eltern

Beschwerden von Schulkindern über Lehrkräfte

Sollten sich Schulkinder über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeitende beschweren wollen, sollten sie versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben. Danach ist die Klassenleitung Ansprechpartner. Sofern in diesen Gesprächen keine Einigung erzielt werden konnte, wird die Schulleitung eingeschaltet.

2. Für Eltern

Beschwerden von Eltern über Schulkinder

Eltern richten ihre Beschwerden über eine*n Mitschüler*in zunächst an die Klassenlehrkraft.

Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte

Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte sollte grundsätzlich die betroffene Lehrkraft selbst sein. Sofern sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Sollte das Gespräch mit der Lehrkraft zu keiner Klärung des Problems führen, kann die Schulleitung hinzugezogen werden. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch allein zu führen, können weitere Lehrkräfte oder die Schulleitung beteiligt werden.

Beschwerden von Eltern über die Schulleitung

Diese sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt keine Klärung, richten die Eltern sich mit ihrer Beschwerde an das zuständige Dezernat des Regionalen Landesamtes für Schule und Bildung.

3. Für Lehrkräfte

Beschwerden über Schulkinder

Bei Beschwerden über das Verhalten von Schulkindern nimmt die betreffende Lehrkraft zunächst selbst Kontakt mit der Klassenlehrkraft oder evtl. den Eltern auf. Bei direkter Kontaktaufnahme mit den Eltern wird die Klassenlehrkraft darüber informiert. Bei anhaltenden Beschwerden führt die Klassenlehrkraft ein Gespräch mit den Eltern. Sollte auch dann keine Besserung eintreten, wird die Schulleitung informiert.

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Beschwerden von Lehrkräften über Kolleg*innen

Sollten Beschwerden über Kolleg*innen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, wird 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 die zuständige Dezernentin/ der zuständige Dezernent eingeschaltet.

4. Sonstige Personengruppen

(Hausmeister, Reinigungskräfte, Sekretärin, Bus- und Taxifahrer u.a.)

In der Regel werden Beschwerden von oben genannten Personengruppen über Schulkinder 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.

5. Intervention

Beschwerdegründe mit großer Tragweite werden unmittelbar von der Schulleitung behandelt und unter der Beteiligung der betroffenen Parteien aufgeklärt. Sollte eine Aufklärung nicht möglich sein, werden die nächsthöheren Instanzen eingeschaltet. Strafrechtlich relevante Konflikte wie Körperverletzung, sexuelle Übergriffe, Diebstahl, Waffenbesitz etc. werden in diesem Konzept nicht beachtet.

Stand: Juni 2022

Gesprächsprotokoll einer Beschwerde



Datum:	
Beschwerde wird vorgetragen von:	
Beschwerdegrund:	
Gesprächsteilnehmer:	

Vereinbarungen/ Maßnahmen	

Weiterer Verfahrensweg / Überprüfung nach 4 bis 8 Wochen	

Datum/Unterschriften:	

Elternanschreiben



Liebe Eltern!

Wo so viele Menschen miteinander zu tun haben wie an einer Schule, da kommt es immer mal wieder zu Schwierigkeiten, Unzufriedenheit oder Kritik. Das ist ganz normal. Als sehr wichtig erachten wir dabei den direkten und konstruktiven Umgang mit diesen Problemen. Wir bitten Sie daher, Ihre Meinung nicht „herunterzuschlucken“, sondern wie folgt vorzugehen:

- Bitte sprechen Sie die betreffende Person so schnell wie möglich persönlich an und schildern Sie ihr die Problematik.
- Vereinbaren Sie wenn nötig einen Gesprächstermin; Gespräche zwischen „Tür und Angel“ sollten vermieden werden.
- Beobachten Sie, ob sich das Problem geklärt hat und vereinbaren Sie ggf. einen Nachtermin.

Führen diese Schritte nicht zum Erfolg, so wenden Sie sich bitte an die Schulleitung, um das weitere Vorgehen abzusprechen, damit weitere gemeinsame Gespräche eingeleitet werden können.

Diese Schritte haben sich bewährt, sofern es sich um schulische Probleme handelt. Bei Problemen zwischen Eltern verschiedener Kinder empfehlen wir den direkten Kontakt.

Bitte bestärken Sie auch Ihre Kinder darin, diesen Weg zu gehen. Ihnen stehen zusätzlich die anderen Lehrkräfte, pädagogischen Mitarbeiter, Klassensprecher oder Sozialarbeiter der Schule bei Problemen mit anderen Kindern oder Lehrkräften zur Verfügung.

Sie finden das gesamte Beschwerdekonzert auf der Homepage der Grundschule Hohnstorf unter www.grundschule-hohnstorf.de.

Herzliche Grüße

Ihre Constanze Bloeck, Schulleiterin