



Konzept zum Beschwerdemanagement



1. Grundsätzliches

Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund. Beschwerden sollten Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Dabei können nicht immer sofort Lösungen herbeigeführt werden, sondern muss manchmal ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden. Nur wenn Kritik offen vorgetragen wird, kann man sich auch mit ihr auseinandersetzen und eventuell zu Veränderungen beitragen.

Beschwerden/Konflikte werden prinzipiell dort bearbeitet, wo sie entstehen.

Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird und die Klärungsversuche von schulischer Seite dokumentiert vorliegen, sind andere Ebenen einzubeziehen (Instanzenweg).

Wichtig ist es, dass bei der Konfliktbewältigung gewisse **Grundsätze** eingehalten werden, die im Folgenden dargelegt sind.

2. Beschwerderegulung zwischen Schüler/innen

Gibt es schwierige Situationen, Streitereien oder Prügeleien in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

- sofortige Klärung
- Einbeziehung des Klassenlehrers/der Klassenlehrerin
- Einbeziehung der Schulsozialarbeiterin/des Förderschullehrers
- Einbeziehung der Schulleitung

In anderen Konfliktsituationen werden die Schüler/innen, ihre Beschwerden über Mitschüler/innen in der Regel bei ihrem Klassenlehrer/ihrer Klassenlehrerin vorbringen. Diese/r entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss oder ob es später (z.B. in der nächsten Pause, beim Klassenrat/Wochenrückblick) bearbeitet werden kann.

Wenn das Problem sofort besprochen werden muss, geht der/die betroffene Schüler/in alleine oder in Begleitung von Zeugen in die Klasse des/der Beteiligten und trägt die Beschwerde vor. Der Vorfall wird mit dem jeweiligen Lehrer/ der jeweiligen Lehrerin, der Schulsozialarbeiterin oder dem Förderschullehrer außerhalb der Klasse (unter zu Hilfenahme der Friedensampel) geklärt.

Wichtig ist, dass beide Parteien zu Wort kommen, den Vorfall schildern können und Wünsche für das weitere Vorgehen äußern können. Ziel ist es, Einigung und Einsicht zu erzielen.

Ist ein Schüler/eine Schülerin zum wiederholten Mal aufgefallen oder ist der Vorfall schwerwiegend, so bestehen mehrere Möglichkeiten: 1.) Der Schüler/die Schülerin hält sich in den nächsten Pausen bei der Pausenaufsicht auf, 2.) ein Pausenverbot für einen oder mehrere Tage (Schüler/in muss die Pause unter Aufsicht im Schulgebäude verbringen). → siehe *Umgang mit Fehlverhalten*

Zurzeit werden im Rahmen des AG-Angebots Streitschlichter ausgebildet, die zukünftig bei Konflikten hinzugezogen werden können. Diese sind den Schüler/innen bekannt und mit der Friedensampel vertraut.

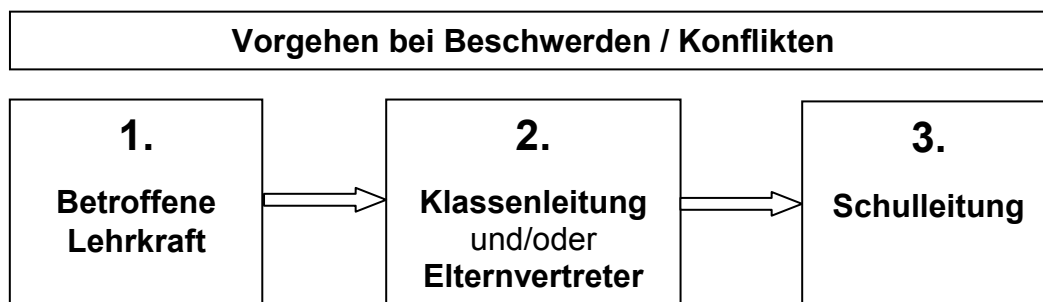


Die Streitschlichter werden in den großen Pausen ansprechbar sein und können den Streitparteien unmittelbar helfen oder zumindest einen Termin für eine möglichst zeitnahe Streitschlichtung vereinbaren.

Sollten sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschwerten wollen, ist die Schulsozialarbeiterin sowie die Klassenleitung Ansprechpartner. Zunächst sollten aber die Schülerinnen und Schüler gemeinsam mit ihren Eltern versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.

3. Beschwerderegulung für Eltern

Die erste Instanz von Elternbeschwerden ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Falls nach dieser ersten Phase keine Klärung erfolgt ist, gibt es die Möglichkeit, die Klassenleitung und den/die Elternvertreter einzuschalten, um zu prüfen, ob es sich um ein individuelles Problem oder ein allgemeines handelt, das auf einem Klassenelternabend besprochen werden sollte. Erst wenn dann immer noch Klärungsbedarf besteht, sollte die Schulleitung hinzugezogen werden und wenn nötig in Zusammenarbeit mit betroffenen Kolleginnen und Kollegen in einem Moderationsprozess eine Entscheidung treffen.



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.

4. Beschwerden von Lehrkräften

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.



5. Sonstige Beschwerden

(Schulsozialarbeiterin, Schulsekretärin, Hausmeister, Reinigungskräfte, Busfahrer)

In der Regel werden Beschwerden von oben genannten Personengruppen über Schüler/innen 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 Schulträger als Anstellungsträger bzw. der Landkreis als Träger der Schülerbeförderung hinzugezogen.

Beschluss der Gesamtkonferenz und des Schulvorstands vom 04.12.2013