

BESCHWERDEKONZEPT

- A. Präambel
- B. Umgang mit Beschwerden
- C. Weg einer Beschwerde (für Eltern)
- D. Anhang: Formulare

„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen!“

Römisches Sprichwort

A. Präambel

Im täglichen Umgang miteinander kann es immer mal zu Missverständnissen, Ärgernissen und Konflikten kommen. Wir versuchen offen und direkt mit Kritik und Beschwerde umzugehen und zur Zufriedenheit aller beizutragen. Ein wesentlicher Ansatz dazu ist das direkte Gespräch. Umgang mit Kritik und Beschwerden eröffnen Chancen der Veränderung. Dabei sollten nicht sofort Lösungen erwartet werden, sondern ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden. Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn kein Konsens unter den Beteiligten erzielt wurde.

B. Umgang mit Beschwerden

Das vorliegende Konzept berücksichtigt folgende **Grundsätze**:

- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst und weichen Problemen nicht aus. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung.
- Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet.
- Sollten die Konflikte sich nicht auf der direkten informellen Ebene klären lassen, bietet das vorliegende Konzept weitere Handlungsmöglichkeiten.
- Für die Dokumentation des Beschwerdemanagement stehen entsprechende Formulare zur Verfügung. Die Beteiligten erhalten jeweils eine Kopie der schriftlich fixierten Vereinbarungen.
- Beschwerden und Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule, z. B. gegen Leistungsbewertungen, Konferenzentscheidungen oder Entscheidungen des Schulleiters unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den jeweils geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.
- Diese Regelungen gelten nicht für schwerwiegende Probleme, z. B. beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In diesen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.

Schülerinnen und Schüler

Bei allen Konflikten zwischen Schülerinnen und Schülern können, wenn alle Beteiligten einverstanden sind, die Schülermediatorinnen und -mediatoren zur Schlichtung des Konfliktes einbezogen werden.

Die Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschülerinnen und Mitschüler in der Regel bei den Lehrkräften ihres Klassenleitungsteam vor. Diese entscheiden, ob das Problem sofort gelöst werden muss, oder ob es später bearbeitet werden kann. Ein alternatives Vorgehen besteht auch darin, den Klassenrat einzuberufen und dieses Thema anzusprechen.

Sollten sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschweren wollen, so ist eine direkte Klärung mit der betreffenden Lehrkraft anzustreben. Sollte dieses nicht direkt möglich sein, ist ebenfalls das Klassenleitungsteam / die Tutorin bzw. der Tutor Ansprechpartner. Auch in diesem Fall ist der Klassenrat als sinnvolle Alternative anzusehen. Kann die Klassenlehrkraft / die Tutorin bzw. der Tutor das Problem nicht lösen, wird folgende Beschwerdehierarchie eingehalten:

1. die zuständige Jahrgangseitung,



2. die Schulleitung, vertreten durch die schulfachlichen Koordinatorinnen und Koordinatoren,
3. die Schulleiterin.

Eltern und Erziehungsberechtigte

Der erste Adressat von Elternbeschwerden über Lehrkräfte ist die betroffene Lehrkraft selbst. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, verweist diese sie an die zuständige Lehrkraft. Sind Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit, das Gespräch allein zu führen, können nach Absprache weitere Vertrauenspersonen hinzu gezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleiterin mit den schulfachlichen Koordinatorinnen und Koordinatoren hinzugezogen.

Beschwerden von Eltern über die Schulleitung sind zunächst an die Schulleitung selbst zu richten und möglichst mit ihr zu klären. Erfolgt keine Einigung, richtet man sich an das zuständige Dezernat der Niedersächsischen Landesschulbehörde.

Lehrkräfte

Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen werden zunächst auf direktem Wege gelöst. Wird kein Konsens erzielt, werden zunächst der Schulpersonalrat und danach die Schulleitung einbezogen. Beschwerden gegen die Schulleitung werden direkt an diese gerichtet, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde eingeschaltet.

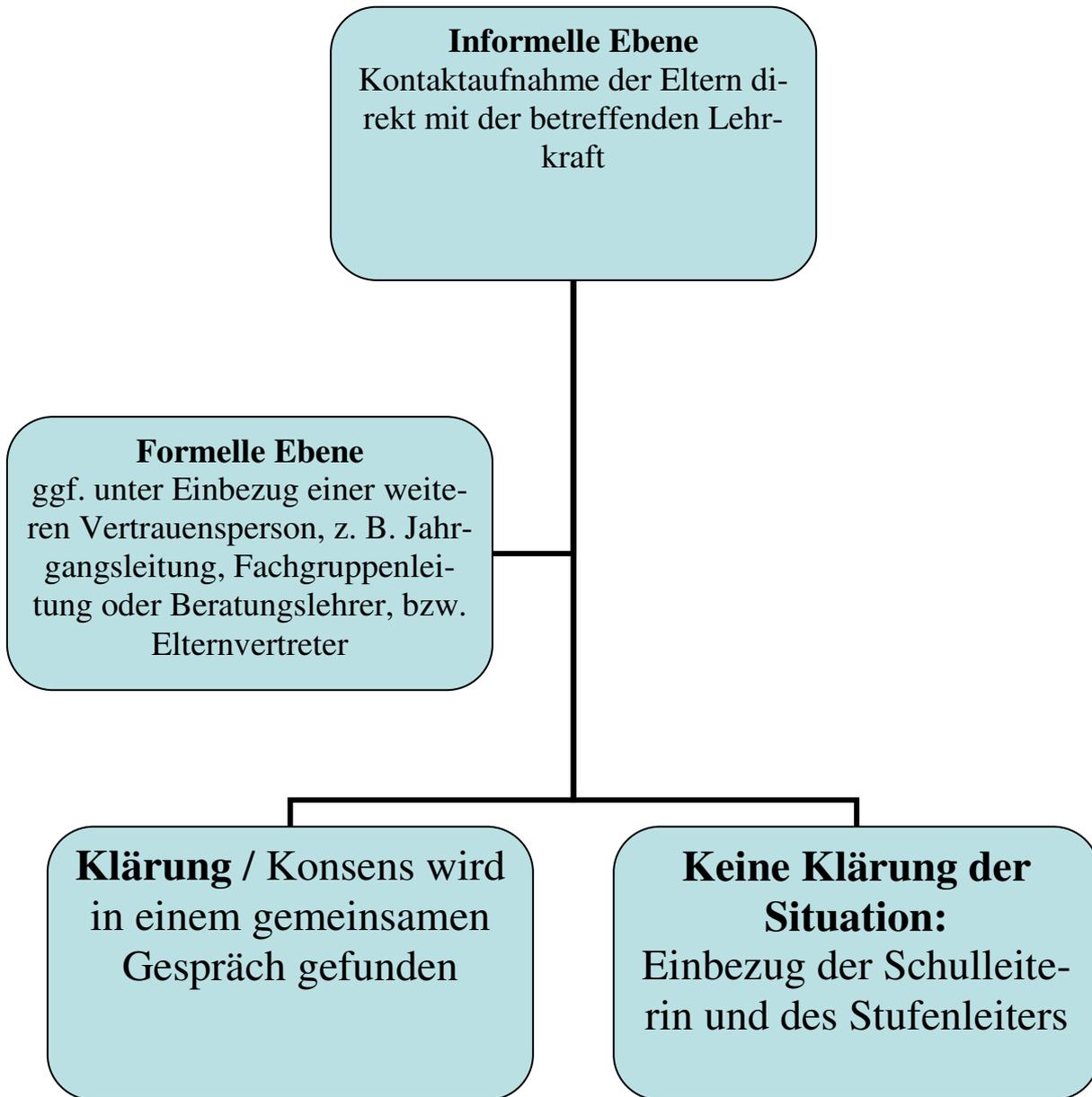
Sonstige Beschwerden

(z. B. Schulhausmeister, Reinigungskräfte, Sekretariat)

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

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen werden, ebenfalls im Regelfall unter Einbeziehung der Schulleitung, mit den betroffenen Personen direkt geklärt. Kann keine Lösung erzielt werden, wird der jeweilige Anstellungsträger eingeschaltet.

C. Weg einer Beschwerde (für Eltern)



Protokoll und Vereinbarung im Rahmen des Beschwerdemanagements

Datum	Zeit: von	bis
Ort		

Teilnehmer/innen		

Anlass des Gesprächs/ der Beschwerde	
---	--

Ergebnis/Vereinbarung für den künftigen Umgang	
---	--

Ggf. vereinbarter Folge- termin zur Überprüfung der beschriebenen Situation	Datum: Zeit: Teilnehmer/-innen: Ort:
--	---

Unterschriften

Überprüfung der Vereinbarung

Datum	Zeit: von	bis
Ort		

Teilnehmer/innen		

<input type="checkbox"/>	Die Vereinbarung wurde umgesetzt. Das Problem konnte gemeinsam gelöst werden.
<input type="checkbox"/>	Die Vereinbarung wurde nur teilweise umgesetzt. Sind weitere Schritte erforderlich? Welche Schritte sind dies.
<input type="checkbox"/>	Die Vereinbarung wurde nicht umgesetzt. Das Problem besteht weiter und muss neu behandelt werden.

Bemerkungen:

Unterschriften