

## Anlage 25



### **Beschwerdemanagement**

Im schulischen Alltag kommt es auch zu Fehlern, Unachtsamkeiten, Missverständnissen oder Konflikten, die Anlass für Beschwerden aus der Eltern-, Schüler-, Kollegen- oder Mitarbeiterschaft sind. Mit der Einführung klarer und verbindlicher Regeln soll ein konstruktiver und professioneller Umgang mit Beschwerden sichergestellt werden. Konflikte und Beschwerden verstehen wir als Hinweis und Anstoß, den jeweiligen Sachverhalt zu klären, so dass die Beteiligten die Grundlage für eine weitere produktive Zusammenarbeit haben.

Vorraussetzung für Klärung der Beschwerde ist immer das offene und persönliche Gespräch, um im gegenseitigem Respekt eine einvernehmliche Regelung zu erzielen.

#### **Eltern und Erziehungsberechtigte**

Der erste Adressat bei Elternbeschwerden ist die betroffene Lehrkraft. 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 oder wird das Problem nicht gelöst, können nach Absprache weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule (Lehrkräfte, Klassenleitung, Lehrerrat oder Schulleitung) hinzugezogen werden.

Bei Elternbeschwerden über Schüler/innen ist die Klassenleitung anzusprechen. Lässt sich das Problem nicht klären, wendet man sich je nach Sachlage an die Schulleitung. Beschwerden von Eltern über die Schulleitung sind zunächst an die Schulleitung selbst zu richten. Erfolgt keine Einigung, richtet man sich an die zuständige Schulaufsicht.

#### **Lehrkräfte**

Bei Beschwerden von Lehrkräften über Schüler/innen bei Problemen, die nicht über entsprechende pädagogische Maßnahmen zu lösen sind, werden zunächst die Klassenleitung hinzugezogen. Die Eltern sind entsprechend einzubeziehen. Lässt sich das Problem nicht klären, wendet man sich je nach Sachlage an die Schulleitung.

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern werden zunächst an die betroffenen Eltern gerichtet. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet. Können Beschwerden von Lehrkräften über Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden, werden zunächst der Lehrerrat und danach die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden über die Schulleitung werden direkt an diese gerichtet, ggf. kann der Lehrerrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird die zuständige Schulaufsicht eingeschaltet.

### **Sonstige Beschwerden (Hausmeister/in, Reinigungskräfte, Sekretariat)**

Sollte eine Regelung unter Beteiligung der aus diesen Gruppen unmittelbar Betroffenen nicht möglich sein (beispielsweise durch die Interaktion zwischen Reinigungskräften und Hausmeister), werden Beschwerden der genannten Personengruppen über Schüler/innen an KlassenlehrInnen, über Lehrkräfte direkt an die Schulleitung gerichtet. Diese klärt den Sachverhalt, bemüht sich um die Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen bzw. ergreift erforderliche Maßnahmen.

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

### **Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule**

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule bei bestimmten Konferenzentscheidungen (z.B. Zeugnisse, Ordnungsmaßnahmen) unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

### **Transparenz und Evaluation**

Die hier festgelegten Regelungen werden in der Schulgemeinschaft bekannt gemacht und in Erinnerung gerufen. Neben der Veröffentlichung auf der Homepage und der ersten Vorstellung in den Klassen und Kursen durch die Klassenlehrkräfte werden sie bei den jeweils ersten Elternabenden in vorgestellt.

Das Konzept soll in regelmäßigem Abstand (etwa alle vier Jahre) im Rahmen der schulinternen Evaluation überprüft und ggf. überarbeitet werden.

### **Schülerinnen und Schüler**

Für Schülerinnen und Schüler besteht keine feste Regelung eines Beschwerdeweges. Sie haben die Möglichkeit, ihre Anliegen mit der Lehrperson ihres Vertrauens (in der Regel die Klassenleitung) oder mit der Schulsozialarbeiterin zu besprechen. Auch die Schulleitung steht den Kindern bei Bedarf bei Problemen zur Seite.

Bei schwierigen Situationen in der Pause ist der/die erste Ansprechpartner/in die Aufsicht führende Lehrkraft, die die Situation klärt. Bei Bedarf wird zuständige Klassenleitung möglichst schnell informiert.