

## **Beschwerdekonzept an der Wümmeschule**

### **1. Vorbemerkung**

In unserer schulischen Zusammenarbeit ist die „Erziehung zur gegenseitigen Wertschätzung“ allen Beteiligten wichtig. Damit verbunden ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen allen an unserer Schule Beteiligten (SchülerInnen, Eltern, LehrerInnen und MitarbeiterInnen) 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.

Beschwerden können als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden, um Probleme rechtzeitig zu klären. Bei der Bewältigung eines Problems sollten wir darauf achten, zwischenmenschlichen Konflikt so in den Griff zu bekommen, dass die beteiligten Personen wieder handlungsfähig werden. Dieser professionelle Umgang mit Problemen und Beschwerden soll die Zufriedenheit steigern und zum positiven Schulklima beitragen.

### **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 tragen ihre Beschwerden über Klassenkameraden oder andere Schüler in der Regel ihrer Klassenlehrerin / ihrem Klassenlehrer vor. Diese / dieser entscheidet dann ob

- das Problem sofort gelöst werden kann oder muss,
- es später (z.B. in der nächsten Pause) bearbeitet werden kann,
- eine weitere betroffene Lehrkraft gehört werden muss,
- die Beratungslehrerin um Hilfe gebeten wird,
- der Schulsozialarbeiter zu Rate gezogen wird,
- die Schulleitung hinzugezogen werden muss.

Gibt es schwierige Situationen in der Pause, sind immer die aufsichtführenden Lehrkräfte Ansprechpartner. Erst danach werden weitere Schritte eingeleitet. Sollten sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschweren wollen, ist ebenfalls die Klassenleitung Ansprechpartner und danach ggf. die Beratungslehrerin oder der Schulsozialarbeiter.

#### **b. Eltern**

Bei Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft zuerst anzusprechen. 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 weitere 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 den zuständigen schulfachlichen Dezernenten 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, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Reinigungskräfte)**

Erfahrungsgemäß 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. Erst, wenn sich im direkten Gespräch keine Einigung erzielen lässt, klärt die Schulleitung den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Ist ein Konflikt auf diesem Weg zunächst nicht zu klären, wird der Flecken als Schulträger hinzugezogen.

#### **Vermieden werden sollen**

- Befragungen/Einbeziehung anderer Kinder und/oder Eltern, sofern diese nicht unmittelbar an dem Problem beteiligt sind.
- Eingriffe in den Schulalltag: Gespräche zwischen „Tür und Angel“, unvereinbarte „Besuche“ in der Schule vor, während oder nach dem Unterricht oder in den Pausen.

Ist keine innerschulische Lösung des Konflikts möglich, wenden sich die Beteiligten an den Flecken als Schulträger, die Schulaufsichtsbehörde, Schulpsychologie, Suchtberatung, u.a., je nach Art des Beschwerdefalls.

#### **Intervention**

Bei einem Problem von großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflicht-verletzung, Gewalt, sexueller Übergriff) hat die Schulleitung im Rahmen ihrer Dienstpflicht unmittelbar einzugreifen.

### **3. Schlussbemerkung**

In jedem Beschwerdefall sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, bei denen es nicht um Sieger oder Verlierer geht. Vielmehr geht es darum Vertrauen zu schaffen und durch eine offene Kommunikation Durchsichtigkeit der Problematik herzustellen. Ein Konflikt kann dann als bewältigt gelten, wenn die Beteiligten wieder ungestört handeln können.

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 die Gesamtkonferenz / den Schulvorstand erscheint sinnvoll.

**Das Beschwerdekonzept tritt ab dem 11.01.2021 auf Beschluss der Gesamtkonferenz vom 14.12.2020 in Kraft.**