



Oberschule Bodenwerder

Adolf-Reichwein-Str. 2 • 37619 Bodenwerder

# Beschwerde- management

Schulvorstandsbeschluss am: 22.01.2020

Gesamtkonferenzbeschluss am: 22.01.2020

# Beschwerdemanagement der Oberschule Bodenwerder

## 1. Vorbemerkung

In jeder Schule wirken sowohl mehrere Generationen als auch verschiedene Gruppen mit, um den Erziehungs- und Bildungsauftrag zu erfüllen. Im täglichen Umgang können aus unterschiedlichen Ansprüchen, Erwartungen und Zielen, aber auch aus problembehafteten Verhaltensweisen Konflikte erwachsen. Schule trifft vielfältige Entscheidungen; sind diese für die Betroffenen nicht nachvollziehbar, kann dies auch Widerspruch hervorrufen. Insofern sind Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag nichts Ungewöhnliches.

Wir wollen an unserer Schule mit diesen Verfahrensregeln dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen, sondern einer konstruktiven Regelung zugeführt werden.

Wir sagen ganz deutlich:

**„Wir reden nicht übereinander, sondern miteinander.“**

## 2. Beschwerdeweg

**Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten. Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Klärung herbeiführen können. Probleme sollten möglichst zeitnah geklärt werden.**

### 2.1 Schüler\*innen<sup>1</sup>

Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler in der Regel bei ihrer Klassenlehrkraft oder Fachlehrkraft vor. Diese entscheidet gegebenenfalls über die Einbeziehung einer weiteren betroffenen Lehrkraft, der Beratungslehrerin oder der Schulsozialpädagogin. Nur in besonders schwer wiegenden Fällen ist die Schulleitung einzuschalten.

Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtsführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen.

Sollten sich Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschweren wollen, ist die Klassenleitung Ansprechpartner (bzw. die Beratungslehrerin).

### 2.2 Eltern

Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft. 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 allein zu führen, können weitere Lehrkräfte, Elternvertreter, das Beratungsteam oder auch der Personalrat hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im weiteren Text der Begriff Schüler verwendet, dies beinhaltet sowohl die männliche als auch die weibliche Form.

Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt dann keine Einigung, ist das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde die nächste Anlaufstelle.

### **2.3 Lehrkräfte / Schulsozialarbeiter**

Zur Regelung und Sanktionierung von Fehlverhalten von Schülern stehen Lehrkräften/ Schulsozialarbeitern als Maßnahmen diverse Erziehungsmittel und Ordnungsmaßnahmen zur Verfügung. Die Schulleitung kann über angewendete oder geplante Erziehungsmittel informiert werden.

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

Wenn Beschwerden von Lehrkräften/ Schulsozialarbeitern über Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden über die Schulleitung sind in einem direkten Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Schulpersonalrat und/oder Bezirkspersonalrat einbezogen werden. Bei ausbleibendem Erfolg, wird der zuständige Dezernent der Landesschulbehörde eingeschaltet.

### **2.4 Sonstige Beschwerden (Hausmeister, Schulsekretärinnen, pädagogische Mitarbeiter, Mensamitarbeiter, Reinigungskräfte)**

Beschwerden von den oben genannten Personengruppen werden direkt an die betroffenen Lehrkräfte und/oder an die Schulleitung herangetragen. Sollte eine Beschwerde nicht auf dem direkten Weg geklärt werden können, bemüht sich die Schulleitung 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. Sollte dieses nicht möglich sein bzw. zu keinem für alle Seiten befriedigenden Ergebnis führen, so klärt die Schulleitung den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein.

## **3. Information und Dokumentation**

Die zur Bearbeitung einer Beschwerde mit einbezogenen Parteien informieren sich untereinander über den Stand bzw. das Ergebnis.

Beschwerden über Schüler, die an die Schulleitung herangetragen werden, werden schriftlich festgehalten.

## **4. Schlussbemerkung**

In jedem Beschwerdefall sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden. Nur so lässt sich ein offenes und vertrauensvolles Verhältnis aller Personen in der Schule erreichen.

Das Konzept zum Beschwerdemanagement sollte in Abständen regelmäßig evaluiert werden.