

# Beschwerdekonzert der Grundschule Gestorf



## 1. Vorbemerkung

Warum ist ein Beschwerde-Konzept sinnvoll?

Unseren Schulalltag gestalten wir – Lehrer, Schüler, Eltern und darüber hinaus Verantwortliche – in allen Belangen in der Regel einvernehmlich und vertrauensvoll. Und doch mag es Anlässe und Situationen geben, in denen Probleme entstehen und einer Lösung bedürfen.

Jeder, der an der Situation beteiligt ist, soll dabei ernst genommen werden. Am erfolgversprechendsten scheint uns deshalb eine Klärung im unmittelbaren Kontext, in dem sie entstanden sind.

Hierfür und darüber hinaus bietet die Schulorganisation klare Kommunikationsstrukturen, die ein einheitliches Verfahren ermöglichen.

Ziel ist eine Verständigung ohne „Gesichtsverlust“, die für alle Beteiligten tragfähig ist und hilft, wieder arbeits- und handlungsfähig zu werden, auch zukünftigen Unklarheiten, Konflikten und Missverständnissen... vorzubeugen.

So können Beschwerden, selbst wenn sie zunächst unerfreulich zu sein scheinen, zum „Frühwarnsystem“ werden und Unklarheiten klären.

## 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. Schüler** tragen ihre Beschwerden über Klassenkameraden oder andere Schüler in der Regel ihrem Klassenlehrer vor. 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 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 Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschweren wollen, ist ebenfalls die Klassenleitung Ansprechpartner und danach ggf. die Schulleitung.

### **b. Eltern**

Bei Beschwerden von **Eltern über Lehrkräfte** ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft zuerst anzusprechen. Die betroffenen Eltern können sich direkt an den Lehrer wenden oder über ihre Klassenvertretung gehen.

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 z.B. weitere Fachlehrer der Klasse oder Fachbereichsleitungen sowie Elternvertreter oder die Schulleitung hinzugezogen werden.

Im nächsten Schritt wird die Schulleitung eingeschaltet. Diese wird in der Regel alle Betroffenen zu einem gemeinsamen Klärungsgespräch einladen.

Erfolgt dann keine Einigung richtet man sich an das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde.

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.

### **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 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.

Handelt es sich bei Beschwerdegründen um ein Problem großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt), greift die Schulleitung unmittelbar ein und sorgt unter Einbeziehung der beteiligten Parteien für Aufklärung des Sachverhalts und Einleitung geeigneter Maßnahmen.

Die Schulaufsicht wird unverzüglich informiert, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen.

Beschwerden von Lehrkräften über Hausmeister, Sekretärin, Reinigungskräfte sind zunächst an die betroffene Person zu richten.

Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

### **d. Sonstige Beschwerden (Hausmeister, Schulsekretärin, 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 die Stadt Springe als Schulträger hinzugezogen.

## **3. Information und Dokumentation**

Auf jeder Zuständigkeitsebene sollen Konflikte lösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen schriftlich festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.

## **4. Schlussbemerkung**

In jedem Beschwerdefall sollen Konflikte lösende 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 den Schulvorstand und die Gesamtkonferenz erscheint sinnvoll.

In der Gesamtkonferenz im Juni 2014 vorgelegt und genehmigt. Überprüfung und Genehmigung 14. September 2016.  
Überprüfung und ggf. Aktualisierung: August 2017