



# Beschwerdemanagement der Aller-Weser-Oberschule in Dörverden

Ein Leitfaden für Schülerinnen und Schüler, Eltern und Lehrkräfte

## **Anlass klären**

Eine Beschwerde wird häufig persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung, der Schulaufsicht oder anderen Instanzen vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Wenn sich Eltern beschwerdeführend direkt an die Schulleitung wenden, ist diese häufig nicht in der Lage auf die Beschwerde angemessen zu reagieren, weil grundlegende Informationen zu den betreffenden Sachverhalten fehlen.

Insbesondere die unterschiedliche Wahrnehmung beteiligter Personen an einem Konflikt und deren Erwartungen zur Regelung des Beschwerdegrundes führen aus Schulleitungssicht zu zwei möglichen Gefahren:

1. Die Schulleitung stellt die Berechtigung der Beschwerde in Frage oder argumentiert formal ausweichend. Beschwerdeführende Eltern reagieren dann gelegentlich konfrontativ und eskalierend (z.B. indem sie mit der Einschaltung der Schulbehörde oder der Presse drohen).
2. Die Schulleitung entspricht unmittelbar der Erwartung der beschwerdeführenden Eltern, nimmt ihnen das Problem ab und macht es sich zu eigen. Damit ist die akute Situation zunächst entspannt. Für die Schulleitung ergeben sich allerdings gravierende Schwierigkeiten in der Folge, da sie nun ggf. aus Sicht einer beteiligten Gruppe des Konfliktes Partei ergriffen hat.

Um stattdessen besser reagieren zu können, ist die Festlegung eines Beschwerdemanagements sinnvoll.

## **Fragen prüfen**

Die Schulleitung prüft zunächst folgende Fragen:

- Um welches Problem geht es (eigentlich)?
- Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?

Die Schulleitung macht deutlich, dass sie zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst in der Situation keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird, sondern verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von

Beschwerden. Sie bietet in diesem Rahmen ggf. Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

### **Beschwerde bearbeiten**

Die Bearbeitung von Beschwerden soll zunächst dort beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen. Beispiel: Eine Lerngruppe beschwert sich bei der Schulleitung über die aus ihrer Sicht ungerechte Leistungsbewertung einer Fachlehrkraft.

Die Schulleitung und/oder das Sekretariat verweist auf den „Instanzenweg“ und besteht auf „Abarbeitung“ und Dokumentation.

### **Der erste Schritt**

ist das direkte Gespräch zwischen Schülern/innen und der Lehrkraft. Sollte die Beschwerde von Eltern vorgetragen sein, ist auch in dem Fall die Lehrkraft erster Adressat. Sollte dieses Gespräch mit der Fachlehrkraft erfolglos bleiben, steht für alle Beschwerden der „Instanzenweg“ offen, der einzuhalten ist.

### **Intervention der Schulleitung**

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite, insbesondere z.B. eine schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, muss die Schulleitung ...

- unmittelbar eingreifen,
- unter Einbeziehung der Parteien für die Aufklärung des Sachverhaltes sorgen,
- das Ergebnis schriftlich dokumentieren,
- unverzüglich die Schulaufsicht informieren, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen.

## Der Bearbeitungsweg einer Beschwerde an der Aller-Weser-Oberschule in Dörverden



### Auswertung

- a) Vereinbarungen anstreben  
Auf jeder „Instanzen-Ebene“ (siehe Bearbeitungsweg einer Beschwerde) sollen Vereinbarungen zum künftigen Verhalten angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.
- b) Dokumentation erstellen  
Es besteht die Möglichkeit zur Erhöhung der Verbindlichkeit die angestrebten Vereinbarungen schriftlich festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten auf Wunsch eine Kopie dieser Vereinbarungen (siehe Vordruck).
- c) Unterstützung anbieten

Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalrates der Schule diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten. Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrkraft zu suchen.

### **Was nützen Beschwerden?**

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive „Verwertung“ in der Schule.

Jede Beschwerde sollte daher (ggf. von der Schulleitung, der Fachkonferenz, der Jahrgangsstufenleitung) daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf ein generelles, z.B. in organisatorischen Regelungen der Schule begründetes Problem verweist. So können Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden, das es ermöglicht etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalation kommt. Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei, das allen an der Aller-Weser-Oberschule beteiligten Menschen zugute kommt – und ganz nebenbei – die Qualität von Schule verbessert.

Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn dann noch alle die notwendige Selbstverpflichtung auf die vereinbarten Verfahren ernst nehmen und sich daran halten, verlieren Beschwerden viel von ihrem Schrecken und sie werden als „Ressource“ für die Schule – z.B. als Ansatzpunkt für Schulentwicklungsaktivitäten – nutzbar.

# Vereinbarungen

gemäß dem Beschwerdemanagement der  
Aller-Weser-Oberschule Dörverden



Aller-Weser-Oberschule Dörverden  
-Ganztagsschule-



**1) Datum des Gesprächs:** \_\_\_\_\_

**2) Teilnehmer/innen (ggf. mit Funktion):**

1) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

5) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

6) \_\_\_\_\_

**4) Vereinbarungen:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**4) Weiterer Verfahrensweg:**

---

---

---

---

**5) Unterschriften der Teilnehmer/innen:**

1) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

5) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

6) \_\_\_\_\_