

Eine Beschwerde im Schulalltag ist eine negative Äußerung in Bezug auf schulische Vorgänge, Personen oder Entscheidungen. Für den konstruktiven Umgang mit Beschwerden sind verlässliche und allgemein verbindliche Strukturen hilfreich. Das Einnehmen einer professionellen Haltung, z.B. Beschwerden als Frühwarnsystem für Veränderungsbedarf zu sehen, kann ebenso funktional sein. Ein systematisches und zielorientiertes Beschwerdemanagement ermöglicht dem Beschwerdeführer seine Unzufriedenheit zu artikulieren und sichert ihm eine professionelle Bearbeitung seiner Beschwerden zu. Ein professioneller Umgang mit Beschwerden und Konflikten kann dazu beitragen, langfristig die Qualität der Schule zu verbessern und die Zufriedenheit/ Gesundheit aller zu steigern.

## Beschwerdeverfahren

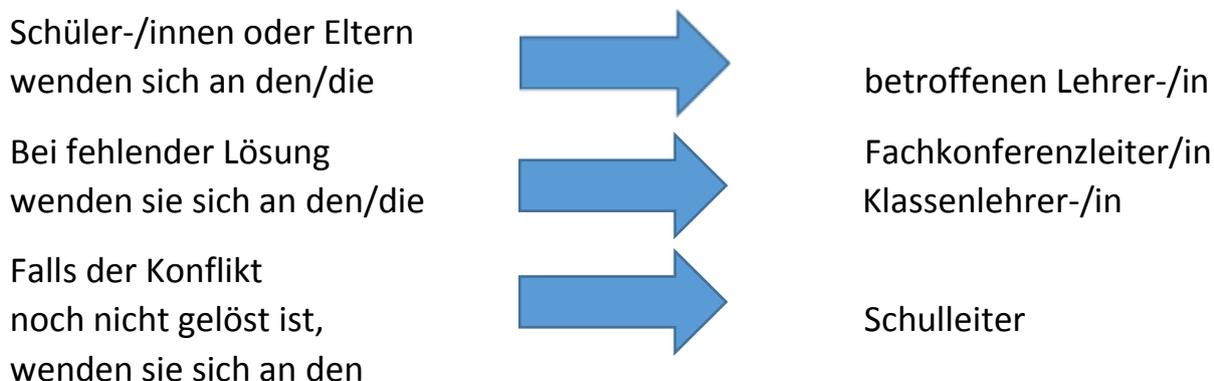
Häufig werden Beschwerden persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung oder der Schulaufsicht vorgetragen und nicht direkt an die Beteiligten.

*Beschwerden sollten dort bearbeitet werden, wo sie entstehen.*

*Es wird nicht über die Betroffenen gesprochen, sondern mit Ihnen.*

Gemeint sind nicht die Regelungen und Besprechungen von Themen, die zum schulischen Alltag gehören, sondern das Verhalten, wie an unserer Schule Beschwerden eingereicht werden können.

## Beschwerdeweg für Schüler-/innen und Eltern



Ggf. kann eine Vertrauensperson, die/ den Vertrauenslehrer/in, die Sozialpädagogin Frau Bunk oder die Beratungslehrerin Frau Launus oder Frau Bahns dazu gezogen werden.



## Beschwerden bearbeiten

SCHULZENTRUM PETERMOOR  
OBERSCHULE BASSUM  
GYMNASIALER ZWEIG  
OFFENE GANZTAGSSCHULE

Beschwerde an (bitte ankreuzen):

- Betroffene/r Lehrer/in
- Klassenlehrer/in
- Schulleiter

Beschwerde übergeben (bitte ankreuzen):

- persönliche Übergabe an
  - Lehrer/in \_\_\_\_\_
  - Schulleiter
- per Email an
  - Sekretariat ([info@obs-bassum.de](mailto:info@obs-bassum.de))
  - Schulleiter ([cord.mysegaes@gmx.de](mailto:cord.mysegaes@gmx.de))
- per Post (Am Petermoor 1, 27211 Bassum)

1. Beschwerde durch: \_\_\_\_\_

2. Beschwerde gegen: \_\_\_\_\_

3. Bitte beschreiben Sie den Beschwerdegrund<sup>1</sup>:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

4. Bitte stellen Sie da, wie aus Ihrer Sicht der Umstand behoben werden kann.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

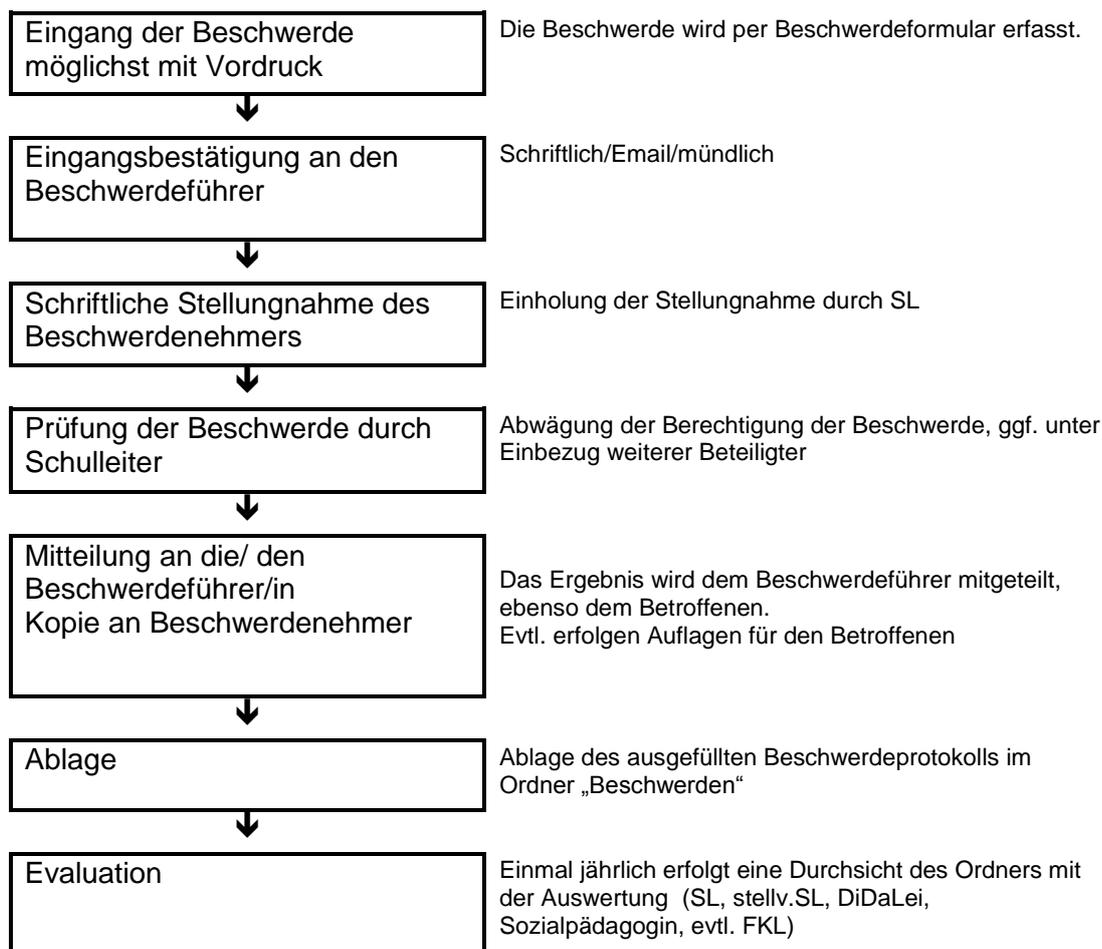
\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

\_\_\_\_\_  
(Datum/ Entgegennahme durch)

<sup>1</sup> Bei Platzmangel bitte Rückseite benutzen



## Umgang mit Beschwerden auf Schulleiterebene



## 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, ist zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einzubeziehen. Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird die/der zuständige Dezernentin/Dezernent eingeschaltet.

## Sonstige Beschwerden (Hausmeister, Reinigungskräfte, Schulsekretärin, Sozialpädagoge, Busfahrer)

In der Regel 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.

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen sollten zunächst auf direktem Wege mit den betroffenen Personen geklärt werden. In der Praxis werden auch solche Beschwerden in der Regel an die Schulleitung herangetragen. Diese klärt den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Ist ein Konflikt auf diesem Weg zunächst nicht zu klären, wird der Schulträger bzw. der Landkreis als Träger der Schülerbeförderung hinzugezogen.