



Beschwerdemanagement

an der Schule an der Deilich - Oberschule Bad Harzburg

Vorbemerkung

Eine Beschwerde ist im Schulalltag eine negative Äußerung/Kritik in Bezug auf schulische Vorgänge, Personen oder Entscheidungen. Da in unseren Köpfen "Kritik" fast ausschließlich negativ besetzt ist, muss es für den Umgang auch oder besonders im Schulalltag verlässliche und allgemein verbindliche Strukturen für das Beschwerdemanagement geben. Verbindliche Beschwerderegeln in unserer Schule erlangen damit für unsere Schüler und Schülerinnen Beispielcharakter und Vorbildfunktion. Eine Beschwerde verstehen wir auch als Frühwarnsystem, um Probleme im Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Kommunikation zwischen den am Schulleben Beteiligten und von ihr Betroffenen rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können. In Kritik sehen wir auch eine Chance, denn wer auf einen Missetand hingewiesen wird, kann ihn erkennen, beheben und eine Wiederholung vermeiden. Wenn jemand Kritik äußert, dann tut er das, weil er die Hoffnung hat, sein Gegenüber oder ein Umstand könnte sich ändern. Entscheidend für den ersten Umgang mit Beschwerden ist, dass zunächst grundsätzlich das direkte Gespräch mit allen Beteiligten/Betroffenen gesucht wird,

- um ein Bild vom Beschwerdegrund zu bekommen,
- um die Rechtmäßigkeit einer Beschwerde zu prüfen,
- um gemeinsam Lösungen zu finden.

Ist die Beschwerde berechtigt und wird in der ersten Phase kein Konsens gefunden, muss ein Verfahren eingehalten werden, das für alle Beteiligten bekannt und transparent ist. Der Schweregrad einer Beschwerde entscheidet letztendlich darüber, welche Stufe der Beschwerderegeln (siehe Beschwerdeweg) eingebunden wird.

Diesbezüglich besteht Konsens zwischen Schulleitung und Schullehrerrat, sich gegenseitig über eingehende Beschwerden, das Ergebnis der Bearbeitung und das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden zu informieren.

Beschwerdeablauf

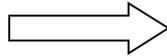
An der Schule an der Deilich soll folgender Beschwerdegang in der Schule eingehalten werden:

Je nach „Schwere“ der Beschwerde werden eventuell alle Stufen nacheinander eingeschaltet.

Wichtig: jede Beschwerde muss begründet werden!

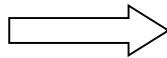
„Instanzenweg“

Schüler/-innen/ Eltern
wenden sich zuerst an



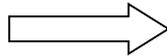
betroffene Lehrkraft (evtl. mit
Klassenlehrer/-in)

Wenn das Problem nicht gelöst
wird:
Schüler/-innen/ Eltern wenden
sich an



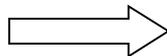
Beratungslehrerin oder
Vertrauenslehrer/-in
(evtl. mit Fachlehrer oder
Klassenlehrer/-in)

Wenn zuvor keine Abhilfe der
Beschwerde möglich war
(Vereinbarungen kamen nicht
zustande):
Schüler/-innen/Eltern wenden
sich an



Schulleitung
(evtl. mit Fachlehrer/-in und
oder Klassenlehrer/-in)

Sofern der Konflikt
innerschulisch nicht gelöst
werden kann:
Schüler/-innen/Eltern wenden
sich an



Landesschulbehörde
(evtl. mit Fachlehrer/-in,
Klassenlehrer/-in, ggf.
Schulleitung)

Bei schwerwiegenden Problemen wie z.B.

Die häufigsten Beschwerdewege lassen sich folgendermaßen skizzieren:

1. Schüler als Beschwerdeführer

Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler/innen in der Regel bei den Lehrkräften im Rahmen des Unterrichtes vor.

Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft bzw. der zuerst erreichbare Lehrer. In deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen der / des Klassenlehrers/
- Einbeziehen der Schulleitung
- Einbeziehen der Eltern

Sollten sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschweren wollen, sind der Klassensprecher sowie die Klassenleitung Ansprechpartner. Zunächst sollten aber die Schülerinnen und Schüler versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.

2. Eltern als Beschwerdeführer

Die jeweiligen Fach- und KlassenlehrerInnen sind in der Regel die Gesprächspartner bei auftretenden Problemen und Beschwerden. Bei übergeordneten Dingen, bei Betroffenheit der Klassenlehrerin, des Klassenlehrers oder wenn eine Klärung ausbleibt, wenden sich die Eltern an ihre gewählten Elternvertreter der jeweiligen Klasse und diese dann an den Schulelternrat bzw. die Schulleitung.

Beschwerden werden im direkten Gespräch oder schriftlich vorgebracht. Je nach Grad der Beschwerde ist eine schriftliche Form oft unerlässlich. Wenn in der ersten und zweiten Stufe keine Abhilfe der Beschwerde erwirkt wurde, der Konflikt also innerschulisch nicht gelöst werden kann, wenden sich die Eltern an das zuständige Dezernat der Niedersächsischen Landesschulbehörde.

3. Lehrkräfte als Beschwerdeführer

Der erste Schritt ist sicher die direkte Ansprache der betroffenen Person. Bei zu starker Betroffenheit stehen der Personalrat oder die Schulleitung (sofern nicht selbst Betroffene) nach vorheriger Vereinbarung als Berater und Vermittler zur Verfügung.

Bei schwerwiegenden Problemen, die nicht intern gelöst werden können, sollte eine externe Person als Mediator hinzugezogen werden.

Allgemein

Verlauf und Bearbeitung von Beschwerden sollen in jedem Fall dokumentiert werden. Nur so kann eine für alle Beteiligten nachvollziehbare und nachhaltige Regelung erreicht werden.

Vereinbarungen:

Auf jeder Stufe sind Konflikt lösende Vereinbarungen anzustreben. Diese sind nach angemessener Zeit auf Einhaltung und Wirksamkeit zu überprüfen.

Dokumentation:

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen zu verschriftlichen und alle Beteiligten erhalten in der Regel eine Kopie der getroffenen Vereinbarungen.

Unsere goldene Grundregel der Beschwerdeführung lautet:

„Bevor man sich mit jemandem auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen.“

(römisches Sprichwort)

Stand: Dezember 2013



1. Datum des Gesprächs: _____

2. Teilgenommen haben (Name und ggf. Funktion):

- | | |
|---------|---------|
| • _____ | • _____ |
| • _____ | • _____ |
| • _____ | • _____ |
| • _____ | • _____ |

3. Vereinbarungen/Verabredete Maßnahmen:

4. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung nach 4 Wochen und 8 Wochen!
(bei Einhaltung der Vereinbarungen: Vernichtung aller Unterlagen):

5. Unterschriften aller Gesprächsteilnehmer/-innen:

- | | |
|---------|---------|
| • _____ | • _____ |
| • _____ | • _____ |
| • _____ | • _____ |
| • _____ | • _____ |