

## Verfahren und Ansprechpartner bei Beschwerden und Widersprüchen

Im schulischen Alltag kommt es auch zu Fehlern, Unachtsamkeiten oder Konflikten, die Anlass für Beschwerden aus der Eltern-, Schüler-, Kollegen- oder Mitarbeiterschaft sind

Mit der Einführung klarer und verbindlicher Regeln soll ein konstruktiver und professioneller Umgang mit Beschwerden sichergestellt werden. Konflikte und Beschwerden verstehen wir als Hinweis und Anstoß, den jeweiligen Sachverhalt zu klären, sodass die Beteiligten die Grundlage für eine weitere produktive Zusammenarbeit haben.

### **Unser Verfahren hat die folgenden Grundsätze:**

- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung. Beschwerden dürfen keine „Abrechnung“ mit den Betroffenen sein, sondern werden als Grundlage einer verbesserten Kooperation verstanden.
- Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet. Dabei können auch im Sinne einer Mediation vermittelnde Instanzen wie der Personalrat oder Beratungslehrkraft eingeschaltet werden. Die nächsthöhere Ebene soll immer erst bemüht werden, wenn kein Konsens erzielt werden kann.  
Diese Regelung gilt nicht bei schwerwiegenden Problemen, z. B. beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In solchen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf der Mediationsebene sowie auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten kann nach entsprechender Absprache eine kurze schriftliche Dokumentation der Bearbeitungsvorgänge angefertigt werden, um auf Vereinbarungen zurückgreifen zu können.
- Beschwerden sollen möglichst zügig bearbeitet werden. Auf jede Beschwerde reagiert der Adressat innerhalb von drei Arbeitstagen. Auf der Ebene der unmittelbar Beteiligten soll eine Lösung innerhalb von höchstens 7 Arbeitstagen gefunden werden. Sollte keine Lösung möglich sein, soll auf der nächsten Ebene ein erstes Gespräch innerhalb von 7 Arbeitstagen geführt werden. Bei der zeitlichen Regelung sind Ausnahmen aufgrund von Abwesenheit möglich.

### **Schülerinnen und Schüler**

Schüler richten Beschwerden über Mitschüler an die Klassenlehrer. Die Klassenlehrkraft entscheidet, ob das Problem sofort oder später gelöst wird und ob die Lösung unter Einbeziehung weiterer

Gesprächspartner (der Tutoren, Schülermediatoren, Lehrkräfte, der Beratungslehrkraft) stattfinden muss.

Bei schwierigen Situationen in der Pause ist der erste Ansprechpartner die Aufsicht führende Lehrkraft, die die Situation klärt oder, wenn notwendig, weitere Schritte einleitet, indem sie die zuständige Klassenlehrkraft möglichst schnell informiert.

Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte werden an die betroffene Lehrkraft gerichtet. Dabei können sich Schüler von Mitschülern unterstützen lassen.

Ist eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrkraft nicht möglich, wenden sich die Schüler an die Klassenlehrkraft, die eine Klärung mit dem Schüler und der Lehrkraft anstrebt.

Kann die Klassenlehrkraft auch unter Einbeziehung der oben genannten Personen das Problem nicht lösen, wird die Schulleitung hinzugezogen.

### **Eltern und Erziehungsberechtigte**

Der erste Adressat bei Elternbeschwerden ist die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, verweist diese sie an die zuständige Lehrkraft. Sind Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit, das Gespräch allein zu führen oder wird das Problem nicht gelöst, können nach Absprache weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule (Lehrkräfte, Klassenlehrer, Beratungslehrer oder Schulleitung) hinzugezogen werden.

Bei Elternbeschwerden über Schüler ist die Klassenlehrkraft anzusprechen. Das weitere Verfahren orientiert sich an der Vorgehensweise, die die Lehrkräfte in einem solchen Fall anwenden (s.u.)

Beschwerden von Eltern über die Schulleitung sind zunächst an die Schulleitung selbst zu richten. Erfolgt keine Einigung, richtet man sich an das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde.

### **Lehrkräfte**

Bei Beschwerden von Lehrkräften über Schüler bei Problemen, die nicht über entsprechende pädagogische Maßnahmen zu lösen sind, werden zunächst die Klassenlehrkraft oder ab Jg. 11 die Oberstufenkoordinatoren hinzugezogen, ggf. findet auch ein Austausch mit der Klassenlehrerschaft statt. Außerdem ist die Einbeziehung der Eltern zu erörtern.

Lässt sich das Problem nicht auf den vorgenannten Ebenen klären, wendet man sich je nach Sachlage an die Aufgabenfeldkoordinatoren

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern werden zunächst an die betroffenen Eltern gerichtet. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Können Beschwerden von Lehrkräften über Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden, werden zunächst der Schulpersonalrat und danach die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden über die Schulleitung werden direkt an diese gerichtet, ggf. kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde eingeschaltet.

### **Sonstige Beschwerden (Hausmeister, Reinigungskräfte, Sekretariat)**

Sollte eine Regelung unter Beteiligung der aus diesen Gruppen unmittelbar Betroffenen nicht möglich sein (beispielsweise durch die Interaktion zwischen Reinigungskräften und Hausmeister), werden Beschwerden der genannten Personengruppen über Schüler an Klassen- oder Fachlehrer, über Lehrkräfte direkt an die Schulleitung gerichtet. Diese klärt den Sachverhalt, bemüht sich um die Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen bzw. ergreift erforderliche Maßnahmen.

Beschwerden über die genannten Personengruppen werden, ebenfalls im Regelfall unter Einbeziehung der Schulleitung, mit den betroffenen Personen direkt geklärt. Kann keine Lösung gefunden werden, wird der jeweilige Anstellungsträger eingeschaltet.

### **Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule**

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule bei bestimmten Konferenzentscheidungen (z.B. Zeugnisse, Ordnungsmaßnahmen) unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

### **Transparenz und Evaluation**

Die hier festgelegten Regelungen sollen in der Schulgemeinschaft bekannt gemacht und in Erinnerung gerufen werden. Neben der Veröffentlichung auf der Homepage und der ersten Vorstellung in den Klassen und Kursen durch die Klassenlehrkräfte und Tutoren werden sie bei den jeweils ersten Elternabenden in den Jahrgängen 5,7 und 9 sowie bei den Elternversammlungen der gymnasialen Oberstufe vorgestellt bzw. in Erinnerung gerufen.

Das Konzept soll im zweijährigen Abstand im Rahmen der schulinternen Evaluation überprüft und ggf. überarbeitet werden.

**Übersicht** (nur für den Fall, dass der Konflikt nicht zwischen den Beteiligten gelöst wird)

<b>Schülerinnen und Schüler</b>	
Beschwerden über	Ansprechpartner (jeweils in der genannten Reihenfolge)
- Mitschüler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klassenlehrkraft</li> <li>- ggf. weitere Gesprächspartner (Schülertutoren, -mediatoren, Beratungslehrkraft, weitere Lehrkräfte, Schulleitung)</li> <li>- Pause: Aufsicht führende Lehrkraft</li> </ul>
- Lehrkräfte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- betroffene Lehrkraft</li> <li>- ggf. Beratungslehrkraft</li> <li>- ggf. Klassenlehrkraft</li> <li>- ggf. Schulleitung</li> </ul>

<b>Eltern und Erziehungsberechtigte</b>	
Beschwerden über	Ansprechpartner (jeweils in der genannten Reihenfolge)
- Lehrkräfte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- betroffene Lehrkraft</li> <li>- ggf. unter Einbeziehung weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule</li> <li>- ggf. Beratungslehrkraft</li> </ul>
- Schüler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klassenlehrkraft</li> <li>- ggf. Beratungslehrkraft</li> <li>- ggf. Eltern</li> <li>- ggf. Schulleitung</li> </ul>
- Schulleitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulleitung</li> <li>- ggf. Dezernat der LSchB</li> </ul>

<b>Lehrkräfte</b>	
Beschwerden über	Ansprechpartner (jeweils in der genannten Reihenfolge)
- Schüler	<ul style="list-style-type: none"> <li>- betroffene Schüler</li> <li>- ggf. Klassenlehrkraft oder Oberstufenkoordinator(en)</li> <li>- ggf. Klassenlehrerschaft</li> <li>- ggf. Aufgabenfeldkoordinatoren und/oder Schulleitung</li> </ul>
- Kollegen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- betroffene Kollegen</li> <li>- ggf. Schulpersonalrat</li> <li>- ggf. Beratungslehrkraft</li> <li>- ggf. Schulleitung</li> </ul>
- Eltern	<ul style="list-style-type: none"> <li>- betroffene Eltern</li> <li>- ggf. Klassenlehrer</li> <li>- ggf. Schulleitung</li> </ul>
- Schulleitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulleitung</li> <li>- ggf. Dezernat der LSchB</li> </ul>

<b>Mitarbeiter</b>	
Beschwerden über	Ansprechpartner (jeweils in der genannten Reihenfolge)
- Schüler	- ggf. Klassenlehrer oder Fachlehrer - Schulleitung
- Kollegen	- Schulleitung

<b>Beschwerden über Mitarbeiter</b>
- Schulleitung - Klärung mit der betroffenen Person - Ggf. mit dem Anstellungsträger

<b>Widersprüche</b>
- Schulleitung - Schulrechtliche Regelungen

i. V. C. Bielefeld, StD´  
- ständige Vertreterin des Schulleiters –

© Gymnasium Burgdorf