



Konstruktiver und transparenter Umgang mit Beschwerden am GSV Espelkamp - Süd

Beschwerden unterschiedlicher Art gehören mittlerweile zur Normalität des schulischen Alltags. Sie müssen konstruktiv bearbeitet werden. Grundsätzlich sollte für alle folgender Grundsatz beachtet werden:

1. *Jede Beschwerde wird ernstgenommen!*
2. *Jede Beschwerde wird zeitnah bearbeitet (Störungen haben Vorrang)!*
3. *Jede Beschwerde wird prinzipiell dort bearbeitet, wo sie entsteht!*

Wird eine Beschwerde vorgetragen, wird zunächst Folgendes geprüft:

- Richtet sich die Beschwerde direkt an den Beteiligten oder wird der Beteiligte übergangen?
- Welches Problem wird vorgetragen?
- Gegen wen wird die Beschwerde erhoben?
- Handelt es sich bei der Beschwerde um einen Einzelfall oder ein wiederkehrendes Problem.

Beschwerderegulation zwischen Schülern

Gibt es schwierige Situationen, Streitereien oder Prügeleien in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

- Sofortige Klärung,
- Einbeziehung des Klassenlehrers
- Einbeziehung des Schulsozialarbeiters
- Einbeziehung der Schulleitung

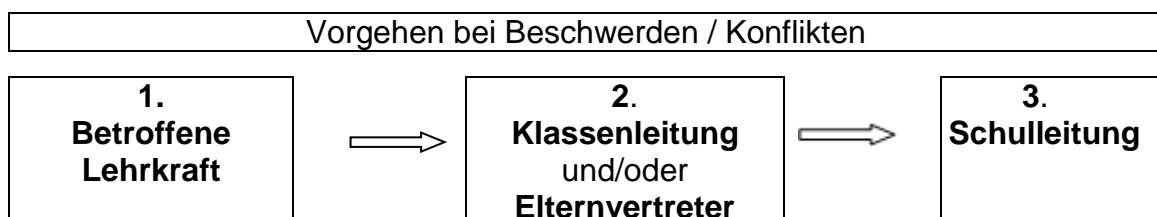
In anderen Konfliktsituationen werden die Schüler ihre Beschwerden in der Regel in der Klasse vorbringen.

Beschwerderegulation für Eltern

Die erste Instanz von Elternbeschwerden ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft.

Sollte eine Beschwerde über einen Kollegen an die Schulleitung herangetragen werden, gibt diese zunächst keine inhaltliche oder wertende Stellung ab und verweist auf das für die Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

Falls nach dieser ersten Phase immer noch keine Klärung erfolgt ist, gibt es die Möglichkeit, die Klassenleitung und die Elternvertreter einzuschalten, um zu prüfen, ob es sich um ein individuelles Problem oder um ein allgemeines handelt, das auf einer Klassenpflegschaft besprochen werden sollte.



Erst wenn dann immer noch Klärungsbedarf besteht, sollte die Schulleitung hinzugezogen werden.

Darüber hinaus informiert sie über die übliche Verfahrensweise an unserer Schule:

1. Die Schulleitung verweist darauf, ein direktes Gespräch mit dem Beteiligten zu führen. Die sachliche Klärung des Problems sollte dabei für alle Beteiligten selbstverständlich sein.
2. Sollte das Problem durch dieses Gespräch nicht gelöst werden, wendet sich der Betroffene erneut an die Schulleitung.
3. Kann der Konflikt innerschulisch nicht beigelegt werden, wendet sich der Betroffene an die Schulaufsicht.
4. Die Schulleitung muss allerdings sofort informiert werden, wenn der Beschwerde eine schwerwiegende Dienstpflichtverletzung zugrunde liegt. In diesem Fall greift die Schulleitung direkt ein und sorgt unter Einbeziehung der Parteien für Aufklärung des Sachverhalts und ggf. weitere notwendige Schritte. Das Ergebnis des Gesprächs wird schriftlich protokolliert.

Auf jeder Ebene der Verfahrensweise muss eine sachliche Lösung des Konflikts angestrebt werden. Dazu sind Vereinbarungen notwendig, die schriftlich dokumentiert werden und entsprechend überprüft werden können.

Beschwerden von Lehrkräften

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, werden zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen. Im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht unterstützt die Schulleitung die Lehrkräfte, wenn diese es einfordern.

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 zuständige Schulaufsicht eingeschaltet.

Sonstige Beschwerden

(Sekretärin, Hausmeister, Reinigungskräfte u. a.)

In der Regel werden Beschwerden von und über die oben genannten Personengruppen zunächst auf direktem Wege mit den betroffenen Personen geklärt. Solche Beschwerden werden an die Schulleitung herangetragen, diese klärt den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein.

„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 Eskalationen kommt. Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei...“

(Christian Buchenberger: Beschwerdemanagement – zum konstruktiven und transparenten Umgang mit Beschwerden über Lehrkräfte. Landesinstitut für Schule. Freie Hansestadt Bremen, Januar 2007)

Mai 2020

Anlage: Vereinbarungen

1. Teilnehmer / innen des Gesprächs am _____ (Datum)

Name und gegebenenfalls Funktion:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

2. Thema / Anlass

3. Verlauf

4. Vereinbarungen / verabredete Maßnahmen:

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

Unterschrift / -en