

# **Beschwerdekonzzept**

der Grundschule Stöckheim mit Abteilung Leiferde

Februar 2014

## **Umgang mit Beschwerden:**

Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden, Unzufriedenheiten, Anregungen, Wünsche ernst, ergründen gemeinsam die Problematik - wo tritt sie auf, wer ist betroffen, was ist zu verändern - und versuchen diese entsprechend unseren Absprachen zu regeln, mit dem Ziel, Schwachstellen zu erkennen und als Chance für Verbesserungen zu nutzen.

## **Struktur und Verantwortlichkeit:**

Wer nimmt die Beschwerde entgegen?

Wer ist zuständig?

Wie wird sie bearbeitet?

Innerhalb welcher Zeit wird sie bearbeitet?

Gespräche sollen in terminlicher Absprache mit den betroffenen Personen geführt werden, in dringenden Fällen kann von dieser Vorgabe abgewichen werden.

## **Schülerinnen und Schüler:**

In der Regel wenden sich die Schülerinnen und Schüler an ihre Klassenlehrerin, ihren Klassenlehrer. Abhängig vom Problem trifft die Lehrkraft eine Entscheidung, ob es ...

- a) sofort angesprochen und geregelt werden muss unter Beteiligung der betroffenen Schülerinnen / Schüler, eventuell betroffener Lehrkräfte oder der Schulleitung
- b) in der nächsten Klassenratsstunde thematisiert und mit Hilfe der Mitschülerinnen und Mitschüler gelöst werden kann.

Gibt es Situationen in den Pausen, die durch Unterstützung der Buddies/ einer Lehrkraft gelöst werden müssen, wenden sich die Schülerinnen und Schüler entsprechend der Situation entweder an einen Buddy oder an die jeweilige aufsichtsführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weitere Vorgehensweise liegt:

- a) sofortige Klärung
- b) Einbeziehen der Klassenlehrerin / des Klassenlehrers
- c) Schulleitung

Gibt es Beschwerden über Lehrkräfte, Pädagogische Mitarbeiterinnen, sonstige MitarbeiterInnen ist folgende Vorgehensweise zu beachten:

Grundsätzlich gilt, alle Probleme zuerst mit den betroffenen Personen zu klären. Im nächsten Schritt erst soll die Klassenlehrerin, der Klassenlehrer einbezogen werden, dann die Beratungslehrerin und die Schulleitung.

**Eltern:**

Bei Elternbeschwerden, die Angelegenheiten der eigenen Kinder betreffen\* ist

- a) grundsätzlich die Klassenlehrerin/der Klassenlehrer, die zuständige Fachlehrkraft, die päd. Mitarbeiterin anzusprechen.
- b) zu den Gesprächen können beide Gesprächsteilnehmer weitere Elternvertreter, Lehrkräfte oder die Beratungslehrerin hinzuziehen.
- c) sollten die klärenden Gespräche zu keinem Ergebnis bzw. zu keinem Einvernehmen führen, wird die Schulleitung einbezogen.

Bei Elternbeschwerden, die Angelegenheiten der Kinder der Klasse oder Situationen der Klasse betreffen\*, wenden sich die Eltern an die gewählten Vertreter des Klassenelternrates, die das Gespräch mit der Klassenlehrerin / dem Klassenlehrer (siehe Punkt a, b, c) ggf. gemeinsam mit den betroffenen Eltern herstellen.

Bei übergeordneten Elternbeschwerden, die die Schule betreffen, wenden sich Eltern an den Vorstand des Schulelternrates. Abhängig vom Problem kann gemeinsam die weitere Vorgehensweise geklärt werden.

- a) Gespräch mit betroffenen Personen
- b) Schulelternratssitzung
- c) Schulleitung
- d) Beratungslehrerin
- e) Einbindung außerschulischer Partner

**Lehrkräfte, Pädagogische Mitarbeiterinnen:**

Probleme, Beschwerden, die zwischen Lehrkräften, päd. Mitarbeiterinnen und Eltern auftreten bzw. Beschwerden von Lehrkräften, päd. Mitarbeiterinnen über Eltern sollen zunächst direkt zwischen den betroffenen Personen geklärt werden. Kann kein Konsens hergestellt werden, wird die Schulleitung und/oder Beratungslehrerin hinzugezogen.

Beschwerden über Kolleginnen oder Kollegen sollen zunächst auf dem direkten Weg versucht geklärt zu werden, gelingt dies nicht, kann je nach Ermessen die Beratungslehrerin eingebunden werden, der Personalrat und danach die Schulleitung.

Beschwerden über die Schulleitung sollen in einem direkten Gespräch geklärt werden, der Personalrat kann hinzugezogen werden. Kann keine Klärung herbeigeführt werden, wird die zuständige Dezernentin / der zuständige Dezernent der Landesschulbehörde eingebunden.

---

\* Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, verweist diese in solchen Situationen immer an die betroffene Lehrkraft/ betroffenen Lehrkräfte, um die Problematik zu erörtern.

**Sonstige Beschwerden (Schulsekretärin, Hausmeister, Reinigungskräfte):**

Bei Problemen, Beschwerden, Anregungen, Wünschen die oben genannte Personen betreffen, sollen diese direkt mit

- a) der Schulsekretärin ggf. unter Hinzuziehen der Schulleitung angesprochen werden
- b) dem Hausmeister, der auch Ansprechpartner für die Reinigungskräfte ist, ggf. gemeinsam mit der Schulleitung geklärt werden.

Gibt es Beschwerden von oben genannten Personen, die

- a) die Schüler betreffen, sollen diese direkt angesprochen, die Klassenlehrerin / der Klassenlehrer ggf. die Schulleitung eingebunden werden.
- b) die Lehrkräfte oder Eltern betreffen, sollen diese zunächst in einem direkten Gespräch geklärt werden bevor die Schulleitung eingebunden wird.

**Fazit:**

In jedem Beschwerdefall sollten konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden. Nur so lässt sich ein offener und vertrauensvoller Umgang aller Personen in der Schule erreichen.