



Beschwerdekonzert der Grundschule Stöckheim-Leiferde

Stand: September 2023

Umgang mit Beschwerden:

Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden, Unzufriedenheiten, Anregungen, Wünsche ernst, ergründen gemeinsam die Problematik (Wo und wann tritt sie auf? Wer ist betroffen? Was braucht es?) und versuchen diese entsprechend unserer Absprachen zu regeln.

Das Ziel ist, Missverständlichkeiten oder Konflikte zu erkennen und als Chance für Verbesserungen zu nutzen.

Struktur und Verantwortlichkeit:

Wer hat das Problem?

Wer nimmt die Beschwerde entgegen?

In welchem Rahmen wird sie bearbeitet?

Gespräche sollten in terminlicher Absprache mit den betroffenen Personen geführt werden.

Schüler*innen:

In der Regel wenden sich die Schüler*innen an ihre Klassenlehrer*in. Klassenlehrer*innen sind direkte Ansprechpartner für auftretende Konflikte.

Abhängig vom Problem trifft die Lehrkraft eine Entscheidung, ob es ...

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

Gibt es Situationen in den Pausen, die durch Unterstützung einer Lehrkraft gelöst werden müssen, wenden sich die Schüler*innen an die aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weitere Vorgehensweise liegt:

- a) sofortige Klärung
- b) oder Einbeziehung der Klassenlehrer*in
- c) Schulleitung

Gibt es Beschwerden über Lehrkräfte, Pädagogische und andere Mitarbeiter*innen, ist folgende Vorgehensweise zu beachten:

Grundsätzlich gilt, alle Probleme zuerst mit den betroffenen Personen zu klären.

Erst im nächsten Schritt kann die Schulleitung einbezogen werden.

Eltern:

Bei Elternbeschwerden, die Angelegenheiten der eigenen Kinder betreffen ist

- a) grundsätzlich die Klassenlehrkraft, die zuständige Fachlehrkraft oder die päd. Mitarbeiterin anzusprechen.
- b) zu weiteren Gesprächen können beide Gesprächsteilnehmer zusätzlich Elternvertreter*innen, Lehrkräfte, die Beratungslehrerin oder außerschulische Gesprächsteilnehmer hinzuziehen.
- c) führen klärende Gespräche nicht zu einem Ergebnis bzw. zu einem Einvernehmen, 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*innen des Klassenelternrates, die das Gespräch mit der Klassenlehrerin / dem Klassenlehrer (siehe Punkt a, b, c) ggf. gemeinsam mit den betroffenen Eltern herstellen.

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.

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 Mitarbeiter*innen:

Probleme, Beschwerden, die zwischen Lehrkräften, päd. Mitarbeiter*innen und Eltern auftreten bzw. Beschwerden von Lehrkräften, päd. Mitarbeiter*innen 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 Kolleg*innen 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.

Sonstige Beschwerden (Schulsekretärin, Hausmeister, Reinigungskräfte):

Bei Problemen, Beschwerden, Anregungen, Wünschen, die oben genannten 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:

Es wird zunächst die Person angesprochen, mit der ein Konflikt besteht.

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

Das Gespräch sollte geprägt sein von Respekt und gegenseitiger Wertschätzung, was sich auch im sprachlichen Umgang widerspiegeln sollte.