

## 5.13 Umgang mit Beschwerden

### Grundsätzlich

Beschwerden werden ernst genommen und wir reagieren sofort darauf. Sie dienen als *Frühwarnsystem*, um Probleme im Hinblick auf die Qualität von Schule und im Hinblick auf die Interaktion zwischen den am Schulleben Beteiligten und von ihr Betroffenen rechtzeitig erkennen und bearbeiten zu können.

Der angemessene Umgang mit Beschwerden ist Ausdruck der „Kundenorientierung“ von Schule. Er sorgt für Akzeptanz und Attraktivität der Schule.

Zunächst gilt grundsätzlich, dass die Schulleitung Beschwerden bearbeitet und bescheidet, die die Grundschule betreffen. Die Schulaufsicht nimmt sich ausschließlich der Beschwerden über die Schulleitung an. Sie ist zudem dann zu beteiligen, wenn sich Beschwerden auf das System Schule beziehen.

### Mögliche ‚Beschwerdekonstellationen‘

Wenn aus unserer Schulgemeinschaft (Schüler/innen, Erziehungsberechtigte und/oder Kollegium) jemand glaubt, ungerecht behandelt worden zu sein, steht ihm jederzeit der Beschwerdeweg offen. Dabei sind folgende „Konstellationen“ denkbar:

1. Eine Schülerin/ein Schüler fühlt sich (von Mitschülern oder einer Lehrkraft) ungerecht behandelt,
2. Erziehungsberechtigte glauben, sie selbst seien oder ihr Kind sei (von einer Lehrkraft oder der Schulleitung) nicht gerecht behandelt worden,
3. Eine Lehrkraft ist der Meinung, ungerecht (von einer Kollegin/einem Kollegen, der Schulleitung oder von Erziehungsberechtigten) behandelt worden zu sein.

### In allen Beschwerde-Fällen gilt zunächst einmal:

Der oder die Beschwerdeführer/in ist an keinerlei Form- oder Fristvorschriften gebunden. Das gilt so allerdings nicht ganz bei der Auswahl des Adressaten: Während Schüler/innen hier (im Regelfall) einen bestimmten Weg einhalten sollten, gilt dies für Erziehungsberechtigte lediglich als „Empfehlung“.

## **Beschwerdeweg**

Es gilt bei uns der Grundsatz, die Beschwerde möglichst weit „unten“ einzulegen, also dort, wo ihr auch unmittelbar abgeholfen werden kann. Im Regelfall wird das die betroffene Lehrkraft oder die Schulleitung sein. Viel seltener (z. B. bei unbefriedigender Reaktion der Schule oder auch im Wiederholungsfall) wird die zuständige Landesschulbehörde oder gar das MK Adressat von Beschwerden sein. Überdies können sich Erziehungsberechtigte auch mit Eingaben (Petitionen) an den Niedersächsischen Landtag wenden.

### **Zu 1 - Für unsere Schüler/innen gilt:**

a) Wenn ein Kind (oder eine Gruppe von Kindern) über ein Kind oder mehrere andere Kinder Beschwerde führt, sollte dem (je nach Situation) von der aufsichtführenden Lehrkraft, der Klassenlehrkraft oder (je nach Beteiligung) auch mehreren Lehrkräften (in einer offenen Gesprächsrunde) abgeholfen werden können. Vielleicht können die Kinder auch unter Beteiligung der Streitschlichter eine Lösung herbeiführen. (Vgl. Punkt 3.5.1)

Wenn sich daraufhin keine Lösung abzeichnet, wird die Schulleitung über den Sachverhalt informiert. Sie entscheidet alsdann gemeinsam mit den Beteiligten über den weiteren Weg (Gespräch mit oder ohne Elternbeteiligung, schriftliche Information an Erziehungsberechtigte).

b) Wenn ein Kind (oder eine Gruppe von Kindern) Beschwerde über eine Lehrkraft führt (Bewertung von Arbeiten, Verhalten), muss es sich/müssen sie sich zunächst einmal direkt an die betroffene Lehrkraft wenden (Klassen- oder Fachlehrkraft). Im Normalfall sollte durch ein Gespräch solcherlei Beschwerden abgeholfen werden können.

Zeigt sich durch diese Maßnahme keine Besserung, kann die Schulleitung (von den Beteiligten) informiert werden und ggf. eine Entscheidung über den weiteren Weg treffen.

Nach Möglichkeit sollte vorhandenes Dokumentationsmaterial (Hefte, Briefe etc.) zur Hand sein.

## **Zu 2 Für Erziehungsberechtigte gilt:**

a) Führen Erziehungsberechtigte Beschwerde gegen eine/mehrere Lehrkraft/-kräfte, sollten sie sich zunächst direkt (mündlich oder schriftlich) an diese wenden. In einem persönlichen Gespräch aller Beteiligten muss alsdann versucht werden, den Konflikt zu bereinigen. Darüber hinaus sollte die Lehrkraft vorher die Schulleitung kurz über den Sachverhalt und den Gesprächstermin informieren. Es besteht jederzeit die Möglichkeit die Schulleitung zu dem Gespräch dazuzubitten. (Vgl. Beratungskonzept) Im Vorfeld sollte die Funktion der Schulleitung im Gespräch abgeklärt sein. Die Elterngespräche finden nach Möglichkeit im Team statt, d.h. unter Beteiligung von zwei Lehrkräften. Es muss vorher ein Termin vereinbart werden, bei dem auch das gewünschte Thema genannt wird. So ist eine bestmögliche Transparenz auf beiden Seiten gewährleistet und jede Partei kann sich vorbereiten. Elterngespräche werden immer kurz protokolliert und in den Schülerakten abgelegt.

Wenn der Beschwerde so nicht abgeholfen werden kann, wendet sich die unzufriedene Seite an die Schulleitung. Diese entscheidet über den weiteren Weg. Dies wird leichter sein, wenn ihr die erbetenen Vorinformationen bereits vorliegen.

b) Selbstverständlich können sich Erziehungsberechtigte aber auch direkt (mündlich oder schriftlich) an die Schulleitung wenden. Diese wird alsdann beide Seiten (zunächst allein) zum Gespräch laden und dann entscheiden, wie das weitere Vorgehen sein soll. Erst wenn auch dann noch immer keine Einigung oder Einsicht möglich ist, soll die Landesschulbehörde eingeschaltet werden. Dies würde alsdann die Schulleitung der betreffenden Partei empfehlen.

c) Bei einer schweren Vertrauenskrise zwischen Schule und Erziehungsberechtigten können sich Eltern natürlich auch direkt an die Landesschulbehörde wenden. Diese wird eventuell darauf hinweisen, dass das gesamte Verfahren (wegen ihr fehlender und noch einzuholender Informationen) zeitlich eine erhebliche Verzögerung erfahren wird.

d) Der Weg einer direkten Eingabe an den Niedersächsischen Landtag (Petition) wird auch an unserer Schule hoffentlich die absolute Ausnahme bleiben und ist bisher noch nie vorgekommen.

**Zu 3 Für unsere Lehrkräfte und Mitarbeiter/innen gilt:**

a) Beschwerden von Lehrkräften/Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen gegen Lehrkräfte und/oder Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen soll bei uns in einem persönlichen Gespräch abgeholfen werden. Als Vermittler stehen dabei die Personalvertretung bzw. die Schulleitung helfend zur Seite und bieten auch gern Unterstützung an.

b) Bei Beschwerden von Lehrkräften/Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen gegen die Schulleitung soll unbedingt ein Gespräch zwischen den Beteiligten für Abhilfe sorgen. Wenn dabei keine befriedigende Klärung erzielt werden kann, kann sich die unzufriedene Seite an die Landesschulbehörde wenden.

Sicher können in unserer Beschwerderegulung nicht alle denkbaren Fälle von Unrecht gegenüber Kindern, Erziehungsberechtigten und Lehrkräften sowie Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen erfasst werden. Insofern erhebt diese Regelung keinen Anspruch auf Vollständigkeit und muss - wie unsere gesamte Arbeit - ständig evaluiert werden.

**Somit ergibt sich für unsere Schule folgender Beschwerdeweg:**

<b>Beschwerdeführer</b>	<b>1. Instanz</b>	<b>2. Instanz</b>	<b>3. Instanz</b>
1. Schüler	Schüler, Klassenlehrer	analog zu 3.	analog zu 3.
2. Erziehungsberechtigte	Klassenelternschaft, Klassenlehrer	Schulelternrat, Schulleitung	Schulaufsicht
3. Lehrkräfte	Personalvertretung	Schulleitung	Schulaufsicht

Es besteht Konsens zwischen Schulleitung und Schulelternrat, dass sie sich gegenseitig über eingehende Beschwerden, das Ergebnis der Bearbeitung und das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden informieren.

Nur so kann mit Beschwerden angemessen umgegangen werden. Das sorgt für Akzeptanz und macht die Attraktivität der Schule aus.

Wir planen:

### **Dokumentation von Beschwerden**

Beschwerden werden schriftlich festgehalten.

#### **Notiert werden sollen:**

Beschwerdeführer,

Anlass,

Inhalt und Ziel der Beschwerde.

Bearbeitung der Beschwerde

Vereinbarung und Ergebnisse

Umsetzung und Evaluation,

ob die Beschwerde zufrieden stellend bearbeitet wurde.

### **Beschwerdeausschuss - Zusammensetzung**

Ein Beschwerdeausschuss kann auf Wunsch gebildet werden. Dies ist zurzeit noch nicht geschehen.

Mitglieder dieses Beschwerdeausschusses können sein:

a) Schulleitung

b) 1 Mitglied des Schulelternrates

c) 1 Mitglied des Kollegiums

d) die Personalvertretung als beratendes Mitglied.

Mitglieder des Beschwerdeausschusses, die von Beschwerden betroffen sind, gelten als befangen. Sie können sich von einer von ihnen bestimmten Person vertreten lassen.

### **Aufgaben des Beschwerdeausschuss**

Der Beschwerdeausschuss arbeitet unabhängig. Mögliche Aufgabenfelder:

Er sichtet Beschwerden, ihre Bearbeitung und die Ergebnisse der Bearbeitung.

Er wertet Beschwerden aus (Anlässe und Themen).

Er überprüft ggf. die Häufigkeitsverteilung auf Klassen und Lehrkräfte.

Er kümmert sich um die Klärung und Empfehlung von Konsequenzen hinsichtlich

- der Verbesserung der pädagogischen Arbeit, Fortbildung, Coaching und Supervision für Lehrkräfte, Lehrerteams, Schulleitung im Hinblick auf den Umgang mit Beschwerden und
- die Umsetzung von Konsequenzen in unterrichtliches und erzieherisches Handeln,
- Kritikgespräche mit einzelnen Lehrkräften oder Lehrerteams und
- der Einforderung erforderlicher Verbesserungen ihrer Arbeit (durch die Schulleitung).

Er organisiert Festlegung, Überprüfung und Revision der Zuständigkeiten und Verfahren für die Beschwerdebearbeitung.

Er überwacht die Evaluation des gesamten Beschwerdemanagements.

**(Verabschiedet am 08.06.09 GK)**