

Konzept der Grundschule am Sennerand zum Umgang mit Beschwerden

1. Grundsätzliches

- Da, wo Menschen miteinander zu tun haben, also auch im Schulalltag, sind Konflikte normal.
- Somit gehören auch Beschwerden zur Normalität.
- Beschwerden helfen, auf Probleme im Unterricht, im Schulleben, in der Interaktion aller Beteiligten frühzeitig aufmerksam zu werden.
- Eine notwendige Klärung oder Bearbeitung kann dann zeitnah eingeleitet werden.
- Dabei haben Transparenz und ein konstruktiver Umgang Priorität.

2. Beschwerde- / Problembearbeitung

Probleme können am besten da bearbeitet werden, wo sie entstanden sind, d.h. mit den Beteiligten, die direkt betroffen sind.

Lässt sich auf dieser Ebene keine Klärung oder Lösung finden, kann die nächste Instanz angesprochen werden.

Vor diesem Hintergrund unterscheiden wir folgende Beschwerdewege:

Wer führt Beschwerde?	Gegen wen richtet sie sich? Wo liegt das Problem?	Wer kann die Beschwerde/ das Problem bearbeiten?
Schüler/innen	Mitschüler/innen	Mitschüler/in → Klassenrat → Streitschlichter → Klassenlehrer/in
	Lehrer/innen/ Unterricht	Lehrerin → Klassenlehrerin → Klassenrat → Schulleitung
	Regelwerk/ Rituale/ Schulleben/ andere Klassen	Klassenrat oder Schulparlament → Klassenlehrer/in
Eltern	Mitschüler/innen des Kindes	Klassenlehrerin
	Lehrer/innen	Lehrer(in) → Schulleitung → Schulaufsicht
	Schulleitung	Schulleitung → Schulaufsicht
	Regelwerk/ Organisatorisches	(Klassen)lehrerin oder Schulleitung → Schulaufsicht
Lehrer/innen	(Fach)lehrer/innen	(Fach)lehrerin → Lehrerrat
	Schulleitung od. Regelwerk/ Organisatorisches	Schulleitung oder Lehrerrat → Personalrat oder Schulaufsicht
Mitarbeiter/innen		Schulleitung
Außenstehende		Schulleitung

3. Verfahren/ Ablauf bei Eltern- oder Lehrerbeschwerden

Die Beschwerde wird entgegengenommen.

Ggf. wird auf das an der Schule geltende Verfahren und die zuständige Instanz verwiesen. Die Beteiligten vereinbaren einen Gesprächstermin. Wünscht die betroffene Lehrkraft Unterstützung, ist dies Aufgabe des Lehrerrates oder der Schulleitung.

Das Gespräch wird mit einer Gesprächsnotiz dokumentiert.

Bei offensichtlich unbegründeten Beschwerden/ Missverständnissen wird der Sachverhalt richtig gestellt.

Bei offensichtlich begründeten Beschwerden wird versucht, den Sachverhalt zu ändern. Es werden Maßnahmen vereinbart, schriftlich festgehalten und der Erfolg nach angemessener Zeit überprüft.

Handelt es sich um ein Problem großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, sexueller Übergriff,..), ist die Schulleitung zu informieren, damit sie unmittelbar eingreifen kann.

Grundlage eines jeden Gespräches sollte die gegenseitige Wertschätzung der Gesprächspartner sein. Dazu gehören Achtung vor der Erziehungsverantwortung und -erfahrung der Eltern auf der einen Seite und Achtung vor der beruflichen Kompetenz und Erfahrung der Lehrer*innen auf der anderen Seite.

Aufgestellt im Juni 2017

Ergänzt durch den letzten Absatz im November 2017