

JOHANN-BENDEL-REALSCHULE

Verfahren und Ansprechpartner/innen bei Beschwerden und Widersprüchen

Im schulischen Alltag kommt es auch zu Fehlern, Unachtsamkeiten oder Konflikten, die Anlass für Beschwerden aus der Eltern-, Schüler-, Kollegen- oder Mitarbeiterschaft sind. Mit der Einführung klarer und verbindlicher Regeln soll ein konstruktiver und professioneller Umgang mit Beschwerden sichergestellt werden. Konflikte und Beschwerden verstehen wir als Hinweis und Anstoß, den jeweiligen Sachverhalt zu klären, so dass die Beteiligten die Grundlage für eine weitere produktive Zusammenarbeit haben.

Unser Verfahren hat die folgenden Grundsätze:

Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst.

Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet!

- Wir erwarten von allen Beteiligten das **Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung**. Beschwerden dürfen keine „Abrechnung“ mit den Betroffenen sein, sondern werden als Grundlage einer verbesserten Kooperation verstanden.
- Beschwerden werden zunächst immer **zwischen den unmittelbar beteiligten Personen** mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet. Dabei können auch im Sinne einer Mediation vermittelnde Instanzen wie der Lehrerrat oder eine Beratungslehrkraft eingeschaltet werden. Die nächsthöhere Ebene soll immer erst bemüht werden, wenn kein Konsens erzielt werden kann. Diese Regelung gilt **nicht bei schwerwiegenden Problemen**, zum Beispiel: beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In solchen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf der Mediationsebene sowie auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten sind **immer erst alle Beteiligten zu hören**, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten wird, nach entsprechender Absprache, eine **kurze schriftliche Dokumentation** der Bearbeitungsvorgänge angefertigt, um auf Vereinbarungen zurückgreifen zu können.
- Beschwerden sollen **möglichst zügig** bearbeitet werden. Auf jede Beschwerde **reagiert der Adressat innerhalb von fünf Arbeitstagen**. Auf der Ebene der unmittelbar Beteiligten soll eine Lösung innerhalb von höchstens sieben Arbeitstagen gefunden werden. Sollte keine Lösung möglich sein, soll auf der nächsten Ebene ein erstes Gespräch innerhalb von sieben Arbeitstagen geführt werden. Bei der zeitlichen Regelung sind Ausnahmen aufgrund von Abwesenheit möglich.

Schülerinnen und Schüler

Schüler/innen richten Beschwerden über **Mitschüler** an die Klassenleitung. Die Klassenleitung entscheidet, ob das Problem sofort oder später gelöst wird und ob die Lösung unter Einbeziehung weiterer Gesprächspartner (*der Tutoren, Schülermediatoren, Lehrkräfte, der Beratungslehrkraft*) stattfinden muss.

Bei schwierigen Situationen in der **Pause** ist der/die erste Ansprechpartner/in die Aufsicht führende Lehrkraft, die die Situation klärt oder, wenn notwendig, weitere Schritte einleitet, indem sie die *zuständige Klassenleitung* möglichst schnell informiert.

Beschwerden von Schülern über **Lehrkräfte** werden an die betroffene Lehrkraft gerichtet. Dabei können sich Schüler von Mitschülern unterstützen lassen.

Ist eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrkraft nicht möglich, wenden sich die Schüler an die *Klassenleitung*, die eine Klärung mit dem Schüler und der Lehrkraft anstrebt.

Kann die Klassenleitung auch unter Einbeziehung der oben genannten Personen das Problem **nicht lösen**, wird die Schulleitung hinzugezogen.

Eltern und Erziehungsberechtigte

Der erste Adressat bei **Elternbeschwerden** ist die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, verweist diese sie an die zuständige Lehrkraft. Sind Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit, das Gespräch allein zu führen oder wird das Problem nicht gelöst, können nach Absprache weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule (*Lehrkräfte, Klassenleitung, Beratungslehrer/in oder Schulleitung*) hinzugezogen werden.

Bei Elternbeschwerden über **Schüler/innen** ist die Klassenleitung anzusprechen. Das weitere Verfahren orientiert sich an der Vorgehensweise, die die Lehrkräfte in einem solchen Fall anwenden (s.u.)

Beschwerden von Eltern über die **Schulleitung** sind zunächst an die Schulleitung selbst zu richten. Erfolgt keine Einigung, richtet man sich an das *zuständige Dezernat* der Bezirksregierung.

Lehrkräfte

Bei Beschwerden von Lehrkräften über **Schüler/innen** bei Problemen, die nicht über entsprechende pädagogische Maßnahmen zu lösen sind, werden zunächst die Klassenleitung hinzugezogen. Die Eltern sind entsprechend einzubeziehen.

Lässt sich das Problem nicht auf den vorgenannten Ebenen klären, wendet man sich je nach Sachlage an die *Schulleitung*.

Beschwerden von Lehrkräften über **Eltern** werden zunächst an die betroffenen Eltern gerichtet. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die *Schulleitung* eingeschaltet.

Können Beschwerden von Lehrkräften über **Kollegen** nicht auf direktem Weg gelöst werden, werden zunächst der *Lehrerrat* und danach die *Schulleitung* einbezogen.

Beschwerden über die **Schulleitung** werden direkt an diese gerichtet, ggf. kann der *Lehrerrat* einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird das *zuständige Dezernat* der Bezirksregierung eingeschaltet.

Sonstige Beschwerden (Hausmeister/in, Reinigungskräfte, Sekretariat)

Sollte eine Regelung unter Beteiligung der aus diesen Gruppen unmittelbar Betroffenen nicht möglich sein (beispielsweise durch die Interaktion zwischen Reinigungskräften und Hausmeister), werden Beschwerden der genannten Personengruppen über Schüler/innen an Klassen- oder Fachlehrer/in, über Lehrkräfte direkt an die *Schulleitung* gerichtet. Diese klärt den Sachverhalt, bemüht sich um die Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen bzw. ergreift erforderliche Maßnahmen.

Beschwerden über die **genannten Personengruppen** werden, ebenfalls im Regelfall unter Einbeziehung der *Schulleitung*, mit den betroffenen Personen direkt geklärt. Kann keine Lösung gefunden werden, wird der jeweilige *Anstellungsträger* eingeschaltet.

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule bei bestimmten Konferenzentscheidungen (z.B. Zeugnisse, Ordnungsmaßnahmen) unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

Transparenz und Evaluation

Die hier festgelegten Regelungen sollen in der Schulgemeinschaft bekannt gemacht und in Erinnerung gerufen werden. Neben der Veröffentlichung auf der Homepage und der ersten Vorstellung in den Klassen und Kursen durch die Klassenlehrkräfte werden sie bei den jeweils ersten Elternabenden vorgestellt bzw. in Erinnerung gerufen.

Das Konzept soll in regelmäßigem Abstand (etwa alle vier Jahre) im Rahmen der schulinternen Evaluation überprüft und ggf. überarbeitet werden.

Übersicht

Schülerinnen und Schüler	
Beschwerden über	Ansprechpartner (jeweils in der genannten Reihenfolge)
Mitschüler	<ul style="list-style-type: none"> • Klassenleitung • ggf. weitere Gesprächspartner (Schülertutoren, -mediatoren, Beratungslehrkraft, weitere Lehrkräfte, Schulleitung) • Pause: Aufsicht führende Lehrkraft
Lehrkräfte	<ul style="list-style-type: none"> • betroffene Lehrkraft • ggf. Beratungslehrkraft • ggf. Klassenleitung • ggf. Schulleitung

Eltern und Erziehungsberechtigte	
Beschwerden über	Ansprechpartner (jeweils in der genannten Reihenfolge)
Lehrkräfte	<ul style="list-style-type: none"> • Betroffene Lehrkraft • ggf. unter Einbeziehung weiterer Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule • ggf. Beratungslehrkraft
Schüler	<ul style="list-style-type: none"> • Klassenleitung • ggf. Beratungslehrkraft • ggf. Eltern • ggf. Schulleitung
Schulleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung • ggf. Dezernat der Bezirksregierung

Lehrkräfte	
Beschwerden über	Ansprechpartner (jeweils in der genannten Reihenfolge)
Schüler	<ul style="list-style-type: none"> • betroffene Schüler • ggf. Klassenleitung • ggf. Schulleitung
Kollegen	<ul style="list-style-type: none"> • betroffene Kollegen • ggf. Lehrerrat • ggf. Beratungslehrkraft • ggf. Schulleitung
Eltern	<ul style="list-style-type: none"> • betroffene Eltern • ggf. Klassenleitung • ggf. Schulleitung
Schulleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung • ggf. Dezernat der Bezirksregierung

Mitarbeiter	
Beschwerden über	Ansprechpartner (jeweils in der genannten Reihenfolge)
Schüler	<ul style="list-style-type: none"> • ggf. Klassenleitung oder Fachlehrkraft • Schulleitung
Kollegen	<ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung

Beschwerden über Mitarbeiter
<ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung • Klärung mit der betroffenen Person • ggf. mit dem Anstellungsträger

Widersprüche
<ul style="list-style-type: none"> • Schulleitung • Schulrechtliche Regelungen