

Beschwerderegulung

Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund. Beschwerden sollten keine Abrechnung mit den Betroffenen sein, sondern Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Dabei sollten nicht in jedem Fall sofort Lösungen erwartet werden, sondern gegebenenfalls ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden.

Grundsätzliches: Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten im Gespräch miteinander keine Klärung herbeiführen konnten.

1. Für Schüler

Beschwerden von Schülerinnen und Schüler über Mitschüler

Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler/innen in der Regel bei ihrem/ihrer Klassenlehrer/in vor. Diese/r entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung einer weiteren betroffenen Lehrkraft oder der Schulleitung, oder ob es später in der Klasse bearbeitet werden kann. Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner eine aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen, wie:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen der / des Klassenlehrers/in
- Einbeziehen der Schulleitung
- Einbeziehen der Eltern

Beschwerden von Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte

Sollten sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschweren wollen, sollten sie versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben. Danach ist die Klassenleitung Ansprechpartner. Sofern in diesen Gesprächen keine Einigung erzielt werden konnte, wird die Schulleitung eingeschaltet.

2. Für Eltern

Beschwerden von Eltern über Schüler

Eltern richten ihre Beschwerden über einen Mitschüler zunächst an den Klassenlehrer bzw. die Klassenlehrerin.

Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte

Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte sollte grundsätzlich die betroffene Lehrkraft selbst sein. Sofern sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Sollte das Gespräch mit der Lehrkraft zu keiner Klärung des Problems führen, kann die Schulleitung hinzugezogen werden. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, können weitere Lehrkräfte oder die Schulleitung beteiligt werden.

Beschwerden der Eltern über die Schulleitung

Diese sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt keine Klärung, richten die Eltern sich mit ihrer Beschwerde an das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde.

3. Für Lehrkräfte

Beschwerden über Schüler

Bei Beschwerden über das Verhalten von Schülern nimmt die betreffende Lehrkraft/PM zunächst selbst Kontakt mit dem Klassenlehrer/der Klassenlehrerin oder auch den Eltern auf. Bei direkter Kontaktaufnahme mit den Eltern wird der/die Klassenlehrer/in darüber informiert. Bei anhaltenden Beschwerden führt der Klassenlehrer ein Gespräch mit den Eltern. Sollte auch dann keine Besserung eintreten, wird die Schulleitung informiert.

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern

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

Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen

Sollten Beschwerden über Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, wird zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen. Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird der zuständige Dezernent eingeschaltet.

4. Sonstige Beschwerden

(Hausmeister, Reinigungskräfte, Schulsekretärin, Bus- und Taxifahrer)

In der Regel werden Beschwerden von oben genannten Personengruppen über Schüler oder Lehrkräfte direkt an die Schulleitung herangetragen. Diese bemüht sich um Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen, bzw. ergreift die erforderlichen Maßnahmen und klärt den Sachverhalt.

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen sollten zunächst auf direktem Wege mit den betroffenen Personen geklärt werden. In der Praxis werden auch solche Beschwerden in der Regel an die Schulleitung herangetragen. Diese klärt den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein.

5. Intervention

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt, sexueller Übergriff) greift die Schulleitung unmittelbar ein und sorgt unter Einbeziehung der beteiligten Parteien für Aufklärung des Sachverhalts und Einbeziehung geeigneter Maßnahmen.