

## **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-, Lehrer- 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, sodass 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 werden, 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**

Schülerinnen und Schüler richten Beschwerden über Mitschülerinnen und 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, einer 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 Klassen- bzw. Stufenleitung möglichst schnell informiert.

Beschwerden von Schülerinnen und Schülern über Lehrkräfte werden an die betroffene Lehrkraft gerichtet. Dabei können sich Schülerinnen und Schüler von Mitschülerinnen und -schülern unterstützen lassen.

Ist eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrkraft nicht möglich, wenden sich die Schülerinnen und Schüler an die Klassenleitung, die eine Klärung mit den Beteiligten 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, Beratungslehrkraft, Aufgabenfeldkoordination oder Schulleitung) hinzugezogen werden.

Bei Elternbeschwerden über Schülerinnen und Schüler 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 Schülerinnen und Schüler bei Problemen, die nicht über entsprechende pädagogische Maßnahmen zu lösen sind, werden zunächst die Klassenleitung oder ab Jgst. EF die Jahrgangsstufenleitung hinzugezogen. Die Eltern sind entsprechend einzubeziehen.

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

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 Kolleginnen und 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 Schülerinnen und Schüler an Klassen- oder Fachlehrkräfte, 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.

## Übersicht

<b>Schülerinnen und Schüler</b>	
Beschwerden über	Ansprechpartner/in (jeweils in der genannten Reihenfolge)
- Mitschülerinnen und Mitschüler	- Klassenleitung - ggf. weitere Gesprächspartner (Schülertutoren, -mediatoren, Beratungslehrkraft, weitere Lehrkräfte, Schulleitung) - Pause: Aufsicht führende Lehrkraft
- Lehrkräfte	- betroffene Lehrkraft - ggf. Beratungslehrkraft - ggf. Klassenleitung - ggf. Schulleitung

<b>Eltern und Erziehungsberechtigte</b>	
Beschwerden über	Ansprechpartner/in (jeweils in der genannten Reihenfolge)
- Lehrkräfte	- betroffene Lehrkraft - ggf. unter Einbeziehung weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule - ggf. Beratungslehrkraft
- Schülerinnen und Schüler	- Klassenleitung - ggf. Beratungslehrkraft - ggf. Eltern - ggf. Schulleitung
- Schulleitung	- Schulleitung - ggf. Dezernat der BR

<b>Lehrkräfte</b>	
Beschwerden über	Ansprechpartner/in (jeweils in der genannten Reihenfolge)
- Schülerinnen und Schüler	- betroffene/r Schüler/in - ggf. Klassen- oder Jahrgangsstufenleitung - ggf. Aufgabenfeldkoordination und/oder Schulleitung
- Kolleginnen und Kollegen	- betroffene Kollegin/betroffener Kollege - ggf. Lehrerrat - ggf. Beratungslehrkraft - ggf. Schulleitung
- Eltern	- betroffene Eltern - ggf. Klassenleitung - ggf. Schulleitung
- Schulleitung	- Schulleitung - ggf. Dezernat der BR

--	--

<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	
Beschwerden über	Ansprechpartner/in (jeweils in der genannten Reihenfolge)
- Schülerinnen und Schüler	- ggf. Klassenleitung oder Fachlehrkraft - Schulleitung
- Kolleginnen und Kollegen	- Schulleitung

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

<b>Widersprüche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulleitung</li> <li>- Schulrechtliche Regelungen</li> </ul>