

Beschwerdemanagement der Grundschule „Thyratal“ Rottleberode

**Zum konstruktiven und anschaulichen Umgang
mit
Beschwerden**

Inhaltsverzeichnis

Beschwerde und Problembearbeitung

Was nützen Beschwerden?

Ansprechpartner/ Ansprechpartnerinnen

Literatur/ Links

Muster für „Vereinbarungen“ / Gesprächsprotokoll

Beschwerde und Problembearbeitung

In der Schule wirken unterschiedliche Gruppen mit, um den Erziehungs- und Bildungsauftrag zu erfüllen. Im täglichen Umgang können aus unterschiedlichen Ansprüchen, Erwartungen und Zielen, aber auch aus problembehafteten Verhaltensweisen Konflikte erwachsen. Darüber hinaus werden durch die Schule vielfältige schülerbezogene Entscheidungen getroffen, die

- wenn sie für die Betroffenen nicht nachvollziehbar sind
- Widerspruch hervorrufen können.

Insofern sind daher Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag nichts Ungewöhnliches.

Die Grundschule „Thyratal“ Rottleberode möchte mit dem Konzept >Beschwerdemanagement der Grundschule „Thyratal“ Rottleberode< dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen, sondern einer konstruktiven Regelung zugeführt werden.

Eine Beschwerde wird häufig persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung, der Schulaufsicht oder anderen Instanzen vorgetragen und nicht direkt gegenüber den Beteiligten geäußert.

1. Fragen prüfen

Die Schulleiterin prüft zunächst folgende Fragen:

- Um welches Problem geht es?
- Gegen wen / was richtet sich die Beschwerde?

Die Schulleiterin macht deutlich, dass sie zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst in der Situation keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird, sondern verweist auf das an der Schule geltende Verfahren (>Instanzenweg<) zur Bearbeitung von Beschwerden.

Sie bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

2. Beschwerde bearbeiten

Die Bearbeitung von Beschwerden hat zunächst dort zu beginnen, wo sie auftreten.

Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

Die Schulleiterin hört sich das Anliegen an, enthält sich jeder Kommentierung und verweist auf den >Instanzenweg<.

a) Schüler/ Schülerinnen beschweren sich:

Der erste Schritt ist das direkte Gespräch zwischen Schülern/ Schülerinnen und der Lehrkraft (Lerngruppenleiterin/ Klassenlehrerin).

b) Eltern beschweren sich:

Sollte die Beschwerde von Eltern vorgetragen sein, ist auch in dem Fall die Lehrkraft erster Ansprechpartner.

Bleibt dieses Gespräch mit der Lehrkraft erfolglos, steht für alle Beschwerden ein

>Instanzenweg< offen, der einzuhalten ist.

Instanzenweg einhalten

Schüler / Schülerinnen / Eltern → wenden sich zuerst an betroffene Lehrkraft (evtl. mit Lerngruppenleiterin / Klassenlehrerin)

Wenn das Problem nicht gelöst wird:

Schüler / Schülerinnen / Eltern → wenden sich an Lerngruppenleiterin / Klassenlehrerin

War keine Abhilfe der Beschwerde möglich (Vereinbarungen kamen nicht zustande):

Schüler / Schülerinnen / Eltern → wenden sich an Schulleitung
(evtl. mit Fachlehrerin, Lerngruppenleiterin, Klassenlehrerin, Schulsozialarbeiter)

Sofern der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden kann:

Schüler / Schülerinnen / Eltern → wenden sich an **Schulaufsicht** (evtl. mit Fachlehrerin, Lerngruppenleiterin, Klassenlehrerin, Schulsozialarbeiter oder der Schulleiterin)

Intervention der Schulleitung

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite, insbesondere z.B. eine **Dienstpflichtverletzung**, muss die Schulleiterin unverzüglich tätig werden

- unter Einbeziehung der Parteien für die Aufklärung des Sachverhaltes sorgen,
- das Ergebnis schriftlich dokumentieren,
- unverzüglich die Schulaufsicht informieren, um abzuklären, ob disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen.

Geht es um eine Beschwerde, deren Gegenstand ein **sexueller Übergriff** durch eine Lehrkraft oder eine andere an der Schule beschäftigte Person ist, greifen die Regelungen zum Schutz vor sexueller Belästigung (Krisenordner).

Auswertung

a) Vereinbarungen anstreben

Auf jeder „Instanzen-Ebene“ (vgl. 4) sollen Vereinbarungen zum künftigen Verhalten angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

Beispiel:

Die Lehrperson verpflichtet sich, in vereinbarten Zeitabständen über mündliche Zensuren Auskunft zu geben. Schüler/innen verpflichten sich zu regelmäßiger Erledigung von Hausarbeiten, um vorbereiteten Unterricht zu ermöglichen.

b) Dokumentation erstellen

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen (siehe Mustervereinbarung, S. 8).

c) Unterstützung anbieten

Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrperson Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalausschusses der Schule diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten. Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrperson zu suchen.

Was nützen Beschwerden?

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive „Verwertung“ in der Schule.

Jede Beschwerde sollte daher (ggf. von der Schulleitung) daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf ein generelles, z.B. in organisatorischen Regelungen der Schule begründetes Problem verweist. So können Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ genutzt werden, das es ermöglicht etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalationen kommt.

Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei, das allen an Schule beteiligten Menschen zugute kommt – und ganz nebenbei – die Qualität von Schule verbessert.

Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn dann noch alle die notwendige Selbstverpflichtung auf die vereinbarten Verfahren ernst nehmen und sich daran halten, verlieren Beschwerden viel von ihrem Schrecken und sie werden als „Ressource“ für die Schule – z.B. als Ansatzpunkt für Schulentwicklungsaktivitäten – nutzbar.

Ansprechpartner/ Ansprechpartnerinnen

Bei Fragen zum Thema „Umgang mit Beschwerden über Lehrkräfte“ sowie bei Fragen und Anregungen können Sie sich an die **Ansprechpartner/ Ansprechpartnerinnen folgender Stellen wenden:**

Lehrerbezirkspersonalrat Fachgruppe Grundschulen

Tel.:0345 514 2030; **Fax:**0345.514 2044

E-Mail:

jens.wiedemann@sachsen-anhalt.de (Vorsitzender)

oder

Lehrerhauptpersonalrat:

Geschäftsstelle des Lehrerhauptpersonalrates beim Ministerium für Bildung des Landes Sachsen-Anhalt

Tel.: 0391 567 3620; **Fax:** 391 567 3818

E-Mail:

lhpr.vors@sachsen-anhalt.de

lhpr.gst.@sachsen-anhalt.de

Gleichstellung Bereich Lehrerpersonalien Süd Landesschulamt Sachsen-Anhalt

Tel.:345 514 1421; **Fax:**345 514 2085

E-Mail:

anke.kupsch@sachsen-anhalt.de

Literatur / Links

www.lis.bremen.de/info/beschwerdemanagement

https://rsnibelungen.de/pdf/grundsaeetze_leistungsbewertung/Konflikt_Beschwerdemanagement.pdf

https://img.bb.bw.schule.de/storage/files/schule/beschwerden/LMGBB_GP_07_Beschwerden_2018.pdf

Vereinbarungen

1. Datum des Gesprächs: _____

2. Zwischen (Name und gegebenenfalls Funktion):

_____	_____
_____	_____
_____	_____

3. Vereinbarungen / Verabredete Maßnahmen:

4. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung nach 4 und nach 8 Wochen?

(bei Einhaltung der Vereinbarungen: Vernichtung aller Unterlagen):

5. Unterschrift/-en (aller Gesprächsteilnehmer / Gesprächsteilnehmerinnen):

Südharz, _____

_____	_____
_____	_____

Beschwerden von Schülerinnen / Schüler oder Eltern

1. Beanstandung: Erstgespräch (4 Augen-Gespräch)

Teilnehmende Personen

- Lehrkraft
- Schüler / Schülerinnen oder Eltern (Einzelfall)
- Elternvertreter / Elternvertreterinnen (kein Einzelfall)

Gesprächsgegenstände

- Formulierung der Beanstandung
- Klärung oder Vereinbarung über Abhilfe
- Terminvereinbarung für ein bilanzierendes Gespräch (falls erwünscht)

2. Beanstandung besteht fort: Folgegespräch 1 (bei fachlichen Beanstandungen zu 3.)

Teilnehmende Personen

- Lehrkraft
- Schüler / Schülerinnen oder Eltern
- Elternvertreter / Elternvertreterinnen
- Klassenlehrerin / Klassenlehrer
- ~~Schulsozialarbeiter~~

Gesprächsgegenstände

- Darstellung der fortbestehenden Beanstandung
- Klärung oder Vereinbarung über Abhilfe
- Terminvereinbarung für ein bilanzierendes Gespräch

3. Beanstandung besteht fort: Folgegespräch 2

Teilnehmende Personen

- Lehrkraft
- Schüler / Schülerinnen
- Mitglied der Schulleitung
- Klassenlehrerin
- Eltern bzw. Elternvertreter/in

Gesprächsgegenstände

- Darstellung der weiterhin fortbestehenden Beschwerde
- Klärung oder Vereinbarung über Abhilfe
- Terminvereinbarung für ein bilanzierendes Gespräch

Gesprächsnotizen

Die Gesprächsgegenstände aller o.a. Gespräche werden in einer von der Notiz festgehalten. Die Gesprächsteilnehmer erhalten eine Kopie.

Ab dem 2. Gespräch wird eine weitere Kopie zu den Handakten der Schulleiterin genommen. Alle Notizen werden ein Jahr nach Abschluss des Verfahrens aus den Handakten getilgt.

Die Notiz enthält folgende Inhalte: Datum des Gesprächs, Teilnehmende, Vereinbarungen, weiterer Verfahrensweg, Überprüfungsintervalle; Unterschrift/-en aller Teilnehmenden.

Landesschulamt- schulfachliche Referentin

Wird die Ursache der Beschwerde von der Schule nicht beseitigt, so ist die Einschaltung der schulfachlichen Referentin möglich.

Davon unabhängig ist: - bei dienstrechtlichen Verstößen hat die Schulleiterin unmittelbar die schulfachliche Referentin zu informieren.

Für Beschwerden über das **Handeln der Schulleiterin**, die nicht im Gespräch geklärt werden können, ist unmittelbar die schulfachliche Referentin zuständig.

Zuständig für Beschwerdefälle ist schulfachliche Referentin- Referat 21
Grund- und Förderschulen, Landesschulamt Sachsen-Anhalt, Ernst-Kamieth-Str.2
06112 Halle/Saale, Tel.:0345 5141327, Fax: 0345 514 2087
E-Mail: silke.peter2@sachsen-anhalt.de