

Verfahren und Ansprechpartner bei Beschwerden und Widersprüchen

- I. Grundsätze
- II. Beschwerden von Schülerinnen und Schüler
- III. Beschwerden von Eltern und Erziehungsberechtigten
- IV. Beschwerden von Lehrkräften
- V. Sonstige Beschwerden (Hausmeister/in –Reinigungskräfte- Sekretariat- OGS)
- VI. Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule
- VII. Transparenz und Evaluation
- VIII. Übersicht

In unserer Schule kommen täglich über 200 Kinder, Lehrer, städtisches Personal, Betreuungs- und Verwaltungskräfte zusammen.

Hierbei bleibt es nicht aus, dass es zu Fehlern, Unachtsamkeit oder Konflikten kommen kann, die Anlass für Beschwerden aus der Eltern-, Schüler-, Lehrer- oder Mitarbeiterschaft geben.

Um so wichtiger sind daher klare und verbindlicher Absprachen im Umgang mit Beschwerden, um ihnen dann professionell begegnen zu können.

Dabei verstehen wir Konflikte und Beschwerden als Hinweis und Anstoß, den jeweiligen Sachverhalt zu klären, so dass die Beteiligten die Grundlage für eine weitere produktive Zusammenarbeit haben.

I. Unser Verfahren hat die folgenden Grundsätze:

1. Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst.
Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
2. 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.
3. 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 Klassensprecher, Schülerparlamentsvertreter oder Lehrerrat 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.
4. 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.
5. 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.
6. Beschwerden sollen möglichst zügig und zeitnahe 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.

II. Schülerinnen und Schüler

1. Beschwerden von Schüler/innen über Mitschüler und andere Schülerinnen der Schule

Schüler/innen richten ihre Beschwerden zunächst direkt an den Mitschüler oder Mitschülerin. Kann keine Einigung gefunden werden, wird die anwesende Lehrkraft oder die Klassenleitung eingeschaltet.

Die Fachlehrkraft oder Klassenleitung entscheidet, ob das Problem sofort oder später gelöst wird und ob die Lösung unter Einbeziehung weiterer Gesprächspartner (Klassensprecher, Klassenrat) stattfinden muss.

2. Beschwerden in Pausensituationen

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.

3. Beschwerden über Lehrkräfte

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.

4. Beschwerden über Klassenlehrer/innen

Verfahren, wie bei Punkt 3.

Kann keine Einigung erzielt werden, ist die Schulleitung einzuschalten.

III. 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 oder Schulleitung) hinzugezogen werden.

1. 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.)

2. Beschwerden von Eltern über die Schulleitung sind zunächst an die Schulleitung selbst zu richten. Erfolgt keine Einigung, richtet man sich an die zuständige Schulaufsicht der Stadt Bochum.

IV. Lehrkräfte

1. Beschwerden von Lehrkräften über Schüler/innen

Bei Beschwerden von Lehrkräften über Schüler/innen bei Problemen, die nicht über entsprechende pädagogische Maßnahmen zu lösen sind, wird 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.

2. Beschwerden von Lehrkräften über Eltern

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

3. Beschwerden von Lehrkräften über Kollegen/innen

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

4. Beschwerden von Lehrkräften über die Schulleitung

Beschwerden über die Schulleitung werden direkt an diese gerichtet, ggf. kann der Lehrerrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird die Schulaufsicht der Stadt Bochum eingeschaltet.

IV. Sonstige Beschwerden (Hausmeister/in, Reinigungskräfte, Sekretariat, OGS)

Beschwerden von diesen genannten Personengruppen werden direkt an die Schulleitung gerichtet. Diese klärt den Sachverhalt, bemüht sich um die Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen und ergreift ggf. erforderliche Maßnahmen.

Beschwerden über die genannten Personengruppen werden ebenfalls direkt an die Schulleitung gerichtet. Auch hier wird das Gespräch mit den beteiligten Personen gesucht, um den Sachverhalt zu klären. Kann keine Lösung gefunden werden, wird der jeweilige Anstellungsträger (AWO, Schulverwaltungsamt) eingeschaltet.

VI. Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule

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

Gegen Zensuren –auch Zeugniszensuren –kann kein Widerspruch eingelegt werden. Entsprechend der Rechtsverordnung für Grundschulen kann gegen Zensuren nur eine Beschwerde eingelegt werden.

Widersprüche gegen eine Nichtversetzung/ Empfehlung zum Übergang in eine Schulform der Sekundarstufe I kann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erhoben werden. Der Widerspruch ist bei der Schule schriftlich oder zur Niederschrift einzulegen.

VII. 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 durch die Klassenlehrer/Innen werden sie bei den jeweils ersten Elternabenden (Klassenpflegschaften) 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.

VIII. Übersicht

Schülerinnen und Schüler

Beschwerden über

... Mitschüler/Innen: direkt bei dem Mitschüler/der Mitschülerin – dann Fachlehrer/Innen

Klassenleitung - ggf. weitere Gesprächspartner (Klassensprecher -Klassenrat, weitere Lehrkräfte, Schulleitung)

... Fachlehrer: direkt bei Fachlehrerin, dann ggfls. Klassenlehrerin

... Klassenlehrerin: direkt bei der Klassenlehrerin, dann ggfls. Schulleitung

Bei Vorfällen in der Pause:

- direkt bei dem betroffenen Mitschüler/der Mitschülerin – dann Aufsicht führende Lehrkraft -
ggf. Klassenleitung - ggf. Schulleitung

Eltern und Erziehungsberechtigte

Beschwerden über

... Schüler: direkt bei der Klassenleitung - ggf. Eltern - ggf. Schulleitung

... Lehrkräfte: direkt bei der betroffenen Lehrkraft - ggf. unter Einbeziehung
weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule

... Schulleitung: direkt bei der Schulleitung - ggf. Schulaufsicht

Lehrkräfte

Beschwerden über

... Schüler: direkt bei betroffenen Schüler/In - dann ggf. Klassenleitung - ggf. Schulleitung

... Kollegen: direkt bei betroffenen Kollegen/innen - dann ggf. Lehrerrat - ggf. Schulleitung

... Eltern: direkt bei betroffenen Eltern – dann ggf. Klassenleitung - ggf. Schulleitung

... Schulleitung: direkt bei d. Schulleitung – dann ggf. Schulaufsicht der Stadt Bochum

Beschwerden von Mitarbeitern (z. B. Sekretariat/Hausmeister/ Reinigungskräfte/OGS)

... direkt an Schulleitung

Beschwerden über Mitarbeiter (z. B. Sekretariat/Hausmeister/ Reinigungskräfte/OGS)

... direkt an Schulleitung ggf. Einschalten der Anstellungsträger (Schulverwaltungsamt, AWO Bochum)

Bei Widersprüchen:

....direkt an die Schulleitung – hier greifen dann schulrechtliche Regelungen