

# BESCHWERDEKONZEPT



*Stand: November 2023 (abgestimmt in der Gesamtkonferenz am ...)*

## **Inhalt**

<b>1. Grundsatz .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Beschwerden .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1. Beschwerden von Schüler/-innen über Schüler/-innen .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2. Beschwerden von Schüler/-innen über die Lehrkraft .....</b>	<b>2</b>
<b>2.3. Beschwerden der Lehrkraft über Schüler/-innen .....</b>	<b>3</b>
<b>2.4. Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte .....</b>	<b>3</b>
<b>2.5. Beschwerden von Eltern über Schüler/-innen oder anderen Eltern .....</b>	<b>3</b>
<b>2.6. Beschwerden von Lehrkräften über Eltern .....</b>	<b>4</b>
<b>2.7. Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte .....</b>	<b>4</b>
<b>2.8. Beschwerden von Eltern über die Schulleitung .....</b>	<b>4</b>
<b>2.9. Beschwerden von Lehrkräften über die Schulleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>2.10. Beschwerden Ganztags .....</b>	<b>5</b>
<b>2.11. Sonstige Beschwerden (Gemeinde Personal, Reinigungskräfte, Schulträger) .....</b>	<b>6</b>
<b>2.12. Beschwerden der Öffentlichkeit über Schüler/-innen .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Information und Dokumentation .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Weiteres Vorgehen .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Anlage .....</b>	<b>7</b>

## 1. Grundsatz

Die Schule ist ein Lebensraum, in dem Menschen verschiedenen Alters, Interessen und Ansichten aufeinandertreffen. Konflikte gehören immer wieder zum Schulalltag.

Die hier vorliegende Beschwerderegulung setzt sich zum Ziel, eine für unser Schulklima förderliche Richtung für den Umgang mit Beschwerden zu weisen und Wege für einen systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten aufzuzeigen. In jedem Beschwerdefall sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, bei denen es nicht um Sieger oder Verlierer geht. Vielmehr geht es darum, durch eine offene Kommunikation Vertrauen zu schaffen und eine Transparenz der Problematik herzustellen.

Ein Konflikt kann dann als bewältigt gelten, wenn die Beteiligten wieder ungestört handeln können. Nur so lässt sich ein offenes und vertrauensvolles Verhältnis aller Personen in der Schule erreichen. Grundsätzlich gilt:

- Jede Beschwerde wird ernstgenommen.
- Beschwerden werden mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis aufgenommen. Dieses schafft die Voraussetzung für eine sachliche Auseinandersetzung mit der Beschwerde.
- Beschwerden sollen Chancen der Zusammenarbeit eröffnen.
- Konflikte und deren Lösungen werden als ein wichtiger und auch notwendiger Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung angesehen.
- Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf eine angemessene Umgangsform und auf eine sachliche Formulierung.
- Die Bearbeitung der Beschwerde und deren Problemlösung erfolgt zeitnah.
- Das vorliegende Konzept bezieht sich nicht auf strafrechtlich relevante Konflikte wie z.B. schwere Körperverletzung, Diebstahl oder unerlaubten Waffenbesitz. In diesen Fällen sind der Schule Rechtswege vorgeschrieben. Erlasse regeln hier das entsprechende Vorgehen.
- Beschwerden werden in einem angemessenen zeitlichen Rahmen bearbeitet. „Tür- und Angelgespräche“ vor Beginn oder im Anschluss an den Unterricht sollten nicht stattfinden.

## **2. Beschwerden**

### **2.1. Beschwerden von Schüler/-innen über Schüler/-innen<sup>1</sup>**

In einer Konfliktsituation zwischen zwei oder mehreren Schülerinnen ist das oberste Prinzip, zunächst mit der Konfliktpartnerin zu sprechen. Im Laufe der Grundschulzeit werden die Schülerinnen darauf geschult, Probleme selbstständig zu lösen. Mit der Ansage „Halt – Stopp!“ signalisieren sie ihrem Gegenüber, dass ein bestimmtes Verhalten als unangenehm, beängstigend oder bedrohlich empfunden wird. Führt dies nicht zu einer Lösung des Problems, ist die nächste Ansprechpartnerin entweder die Pausenaufsicht, die Klassenlehrerin oder die Fachlehrerin.

Dauern die Konflikte an, sind die Konflikte gravierend oder kann keine Lösung gefunden werden, sind die Eltern zu informieren. In der Regel wird ein persönliches Gespräch mit den Eltern geführt. Je nach Situation kann das Gespräch in Anwesenheit weiterer Personen (sozialpädagogische Fachkraft, Beratungslehrkraft, Schulleitung) geführt werden. Im äußersten Fall muss eine Klassenkonferenz einberufen werden.

### **2.2. Beschwerden von Schüler/-innen über die Lehrkraft<sup>2</sup>**

Bei Beschwerden von Schülerinnen über Lehrkräfte gilt das oben beschriebene Grundprinzip der direkten Ansprache.

Bleibt dies erfolglos, ist die nächste Ansprechpartnerin die Klassenlehrerin oder – wenn es um diese selbst geht – eine Fachlehrerin. Bei weiteren Problemen findet ein Gespräch zwischen betroffener Lehrerin, Klassenlehrerin und einer Schülersvertreterin statt. Ggf. kann es an dieser Stelle auch sinnvoll sein, dass ein Elternteil am Gespräch teilnimmt. Kann das Problem auch nicht in diesem Rahmen gelöst werden, findet ein gemeinsames Gespräch mit der Schulleitung statt.

---

<sup>1</sup> Für eine zügige Lesbarkeit wird im Folgenden ausschließlich die weibliche Form verwendet. Sie schließt sowohl die männliche als auch die diverse Form mit ein.

<sup>2</sup> Der Begriff „Lehrkraft“ und alle ihm verwandten Bezeichnungen schließt in diesem Konzept auch das pädagogische Personal (Pädagogische MitarbeiterInnen) ein.

### **2.3. Beschwerden der Lehrkraft über Schüler/-innen**

Kommt es zu einer Beschwerde von einer Lehrkraft über eine Schülerin, so führt die Lehrkraft zunächst ein Gespräch mit der betroffenen Schülerin. Ergibt sich daraus keine Lösung des Konfliktes, sind die Klassenlehrerin oder – wenn es um diese selbst geht – eine Fachlehrerin und die Eltern einzubeziehen. Sollte auch hier keine Lösung des Problems gefunden werden, können weitere Personen (sozialpädagogische Fachkraft, Beratungslehrkraft) hinzugezogen werden. Bei anhaltenden Problemen, wird ein Gespräch mit der Schulleitung in Anwesenheit der Eltern geführt. Auch hier stellt die Klassenkonferenz das letzte Mittel dar.

### **2.4. Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte**

Schon zu Beginn eines jeden Schuljahres wird auf dem ersten Elternabend eine gute partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Eltern angestrebt, die auch auf Offenheit in Konfliktsituationen abzielt. So werden die Eltern auf Elternabenden und Elternsprechtagen gebeten, sich bei Fragen z.B. zum Unterrichtsstil, zu Unterrichtsinhalten, zum Lehrerinnen- und Schülerinnenverhalten o. ä. zunächst an die betreffende Lehrkraft zu wenden, um im direkten Gespräch eine Klärung des Sachverhaltes herbeiführen zu können. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, können weitere Lehrkräfte, Elternvertreterinnen oder die Schulleitung hinzugezogen werden. Eltern können im Fall einer Beschwerde über die dienstliche Emailadresse mit der Lehrkraft in Kontakt treten und einen Gesprächstermin (ggf. auch Telefontermin) vereinbaren. Ist die Emailadresse der Lehrkraft unbekannt, kann im Sekretariat der Schule um einen Rückruf der Lehrkraft gebeten werden.

Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen.

### **2.5. Beschwerden von Eltern über Schüler/-innen oder anderen Eltern**

Beschwerden von Eltern über andere Eltern oder deren Kinder können nur dann aufgegriffen werden, wenn die angesprochenen Probleme das Unterrichtsgeschehen oder den Schulalltag unmittelbar beeinträchtigen.

Beschwerden von Eltern über Schülerinnen aus der eigenen oder einer anderen Klasse, die im Zusammenhang mit dem eigenen Kind stehen, sind an die Klassenlehrerin des Kindes zu richten, über welches eine Beschwerde vorgetragen werden möchte.

Beschwerden von Eltern, die zwar Schülerinnen der Schule betreffen, aber nicht im direkten Zusammenhang mit dem eigenen Kind stehen, sollten auf die eigentlichen Konfliktpartner (Schülerin – Schülerin) reduziert werden. Es greift dann Punkt 2.1.

Beschwerden von Eltern über andere Erziehungsberechtigte fallen nicht in das Aufgabenfeld der Schule.

## **2.6. Beschwerden von Lehrkräften über Eltern**

Bei Beschwerden von Lehrkräften gegenüber Eltern wird zunächst ein persönliches Gespräch mit den betreffenden Eltern geführt. Dies kann persönlich oder telefonisch erfolgen. Wird kein zufriedenstellendes Ergebnis durch das Gespräch erzielt, kann ein Gespräch mit der Schulleitung erfolgen bzw. eine schriftliche Beschwerde an die Schulleitung gerichtet werden.

## **2.7. Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte**

Bei Konfliktsituationen zwischen Kolleginnen erfolgt zunächst das direkte Gespräch mit der entsprechenden Person. Bei Bedarf ist es möglich, sich Hilfe aus dem neutralen Kollegium oder dem Personalrat zu holen. Besteht das Problem weiterhin, kann die Schulleitung um Vermittlung gebeten werden.

## **2.8. Beschwerden von Eltern über die Schulleitung**

Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, ggf. kann der Schulpersonalrat einbezogen werden. Wird keine Lösung erzielt, kann schriftlich Kontakt mit dem Regionalen Landesamt für Schule und Bildung aufgenommen oder ein Gespräch mit dem zuständigen schulfachlichen Dezernenten geführt werden.

## **2.9. Beschwerden von Lehrkräften über die Schulleitung**

Liegen Beschwerden über die Schulleitung seitens der Kolleginnen vor, ist ein direktes klärendes Gespräch erwünscht.

Sollte die Angelegenheit zwischen Schulleitung und Lehrkraft nicht geklärt werden können, wird es dem Personalrat der Schule mitgeteilt, die zwischen der Beschwerdeführerin und der Schulleitung als Vermittler auftreten kann. Sollte keine Einigung erzielt werden können, dient der Bezirkspersonalrat als nächste vermittelnde Instanz.

## **2.10. Beschwerden Ganztags**

Bei Beschwerden von Schülerinnen über Ganztagsmitarbeiterinnen gilt das beschriebene Grundprinzip der direkten Ansprache.

Bleibt dies erfolglos, sind die nächsten Ansprechpartnerinnen die Ganztagsleitung oder die Klassenlehrerinnen. Bei weiteren Problemen findet ein Gespräch zwischen Ganztagsmitarbeiterin, Ganztagsleitung und/oder Klassenlehrerin statt. Ggf. kann es an dieser Stelle auch sinnvoll sein, dass ein Elternteil am Gespräch teilnimmt. Kann das Problem auch nicht in diesem Rahmen gelöst werden, findet ein gemeinsames Gespräch mit der Schulleitung statt.

Eltern können im Fall einer Beschwerde über die dienstliche Emailadresse mit der Ganztagsleitung in Kontakt treten und einen Gesprächstermin (ggf. auch Telefontermin) vereinbaren. Ist die Emailadresse der Ganztagsleitung unbekannt, kann im Sekretariat der Schule um einen Rückruf der Ganztagsleitung gebeten werden.

Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die Ganztagsleitung verweisen.

Liegen Beschwerden über die Ganztagsleitung seitens der Kolleginnen/Eltern vor, ist ein direktes klärendes Gespräch erwünscht.

Sollte die Angelegenheit zwischen Ganztagsleitung und Kolleginnen/Eltern nicht geklärt werden können, wird es der Schulleitung oder dem DRK mitgeteilt, die zwischen der Beschwerdeführerin und der Ganztagsleitung als Vermittler auftreten kann.

### **2.11. Sonstige Beschwerden (Gemeinde Personal<sup>3</sup>, Reinigungskräfte, Schulträger)**

Erfahrungsgemäß werden Beschwerden von oben genannten Personengruppen über Schülerinnen 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. Ist ein Konflikt auf diesem Weg nicht zu klären, wird die Stadt Lehrte als Schulträger hinzugezogen.

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen sind zunächst an die Schulleitung zu richten. Diese bemüht sich um ein vermittelndes Gespräch zwischen den betroffenen Personen. Führt das Gespräch nicht zur Klärung des Konfliktes, informiert die Schulleitung die jeweiligen Vorgesetzten der Personengruppen, um in Zusammenarbeit mit diesen weiteren Möglichkeiten zur Klärung der Beschwerde herbeizuführen.

### **2.12. Beschwerden der Öffentlichkeit über Schüler/-innen**

Beschwerden aus der Öffentlichkeit (Nachbarin, Sportverein, BusfahrerIn usw.) werden von den Betroffenen an die Schulleitung oder an das Sekretariat geleitet, die dann diese Beschwerden im Lehrerzimmer weitergeben. Da die Beschwerden in den meisten Fällen nicht direkt einer einzelnen Schülerin konkret zugeordnet werden können, muss in jedem Fall einzeln entschieden werden, wer nächste Ansprechpartnerin für die Lösung des jeweiligen Problems ist. Schwerwiegende oder wiederkehrende Beschwerden, werden in der Gesamtkonferenz oder in der Dienstbesprechung beraten.

---

<sup>3</sup> Gemeinde Personal an der Schule sind die Schulsekretärin und der Hausmeister.

### **3. Information und Dokumentation**

Es ist zu unterscheiden zwischen kleineren Konfliktsituationen, die unmittelbar durch Gespräche zwischen den Beteiligten gelöst werden können (z.B. sofortige Klärung durch die Pausenaufsicht) und wiederkehrenden sowie gravierenden Konflikten.

Konflikte der ersten Gruppe können ohne weitere Dokumentation zwischen den Beteiligten geklärt werden. Wiederkehrende oder gravierende Konflikte sind von einer Beteiligten zu dokumentieren.

Für die Dokumentation von Beschwerden, bei denen Schülerinnen beteiligt sind, wird das Formular „Beschwerde/Vorfall und Maßnahmen“ (s. Anlage) genutzt. Dieser Vermerk wird ggf. durch Schriftstücke (z.B. Schreiben an die Eltern, weitergehende Gesprächsnotizen) ergänzt. Die Ablage erfolgt in der Schülerinnenakte. Die Unterlagen werden vernichtet, wenn die Schülerin die Schule verlässt.

### **4. Weiteres Vorgehen**

Die Konfliktbewältigung ist fortlaufend zu dokumentieren. Es ist in angemessenen Zeiträumen zu überprüfen, ob der Konflikt dauerhaft gelöst werden konnte. Ggf. sind weitere geeignete Maßnahmen zur Konfliktbeseitigung durchzuführen.

### **5. Anlage**

- Anlage 1: „Beschwerde/Vorfall und Maßnahmen“