



Beschwerdekonzept der Oberschule Söhlde

Die Schule ist ein Lebensraum, in dem unterschiedliche Menschen unterschiedlichen Alters aufeinandertreffen. Da gehören Konflikte zum Schulalltag.

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aller an der Oberschule Söhlde tätigen Personen (Schülerinnen und Schüler, Erziehungsberechtigte, Lehrkräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) ist für uns selbstverständlich. Ziel ist es, in einem guten Schulklima miteinander harmonisch und konfliktfrei zu arbeiten. Mitunter kommt es dennoch zu Konflikten und Unstimmigkeiten. Konflikte und daraus resultierende Beschwerden treten angesichts der Menge an Menschen in dieser Schule und der enormen Anzahl an zu fällenden Entscheidungen im Laufe eines Schultages auf. Konflikte sind für alle Beteiligten emotional belastend. Wichtig ist es deshalb, Konflikte aktiv, konstruktiv und nachhaltig zu lösen. Dieses Konzept soll helfen, Beschwerden schnell und zielgerichtet zu bearbeiten.

Beschwerden weisen uns auf Möglichkeiten hin, unsere Arbeit oder Bedingungen an bestimmten Punkten zu verbessern. So können Konflikte zu einer positiven Veränderung an unserer Schule führen.

Dieses Beschwerdemanagement fußt auf den folgenden Grundsätzen:

- Wir reden miteinander und nicht übereinander.
- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst und weichen Problemen nicht aus.
- Konflikte werden zunächst dort bearbeitet, wo sie auftreten. Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Klärung herbeiführen können.
- Helfend und unterstützend stehen die Beratungslehrerin, die Sozialpädagogin, die Schulseelsorgerin oder im Fall von Mobbing die Mobbing-Interventionslehrkraft stets zur Verfügung.
- Beschwerden sollen keine Abrechnungen mit betroffenen Personen sein, sondern Chancen der Zusammenarbeit und Verbesserung eröffnen.
- Auf Eingaben reagiert die Schule grundsätzlich zügig. Auf jede Beschwerde gibt es vom Beschwerdeempfänger innerhalb von einer Arbeitswoche eine Erstreaktion.
- In jedem Beschwerdefall sollen Lösungen und konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, bei denen es nicht um Sieger oder Verlierer geht. Vielmehr geht es darum, Vertrauen zu schaffen und durch eine offene Kommunikation Transparenz herzustellen.
- Verlauf, Bearbeitung und Vereinbarungen von Beschwerden werden dokumentiert. Nur so kann eine für alle Beteiligten nachvollziehbare und nachhaltige Regelung getroffen werden. Zur Vorbereitung aller Beschwerden ab der zweiten Ebene ist es hilfreich, wenn die Beschwerde schriftlich eingegeben wird. So kann sich der Beschwerdeempfänger, welcher nicht direkt in den Konflikt involviert ist, auf das Gespräch vorbereiten. Ein Formular steht als Anlage 1 dieses Konzepts zur Verfügung.
- Bei schwerwiegenden Problemen, bei Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen ist die Schulleitung sofort involviert. Es gibt zum Teil erlassgemäße oder innerdienstliche Vorgaben, die in solchen Fällen ein Verfahren vorgeben.

Beschwerdewege

Alle Beschwerdewege beginnen bei 1). Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn keine Lösung gefunden wird.

Schülerinnen und Schüler als Beschwerdeführer

SchülerInnen können sich zur Unterstützung immer an ihre Klassensprecher oder die Schülervertretung wenden und diese in den einzelnen Ebenen mit hinzuziehen.

Beschwerden von SchülerInnen über MitschülerInnen

Ansprechpartner in entsprechender Reihenfolge:

- 1) Konfliktpartner direkt
- 2) Klassensprecher, sofern es sich um Beteiligte einer Klasse handelt oder ausgebildete Streitschlichter.
- 3) Fachlehrer (wenn Konflikt im Fachunterricht), Pausenaufsicht (bei auftretenden Konflikten in der Pause), Klassenlehrkraft.
- 4) Klassenlehrkraft. Diese entscheidet dann, ob das Problem gelöst werden kann oder ob ggf. eine weitere Person hinzugezogen werden muss.
- 5) Dauern die Konflikte an, sind die Konflikte gravierend oder kann keine Lösung gefunden werden, sind die Erziehungsberechtigten zu informieren. In der Regel wird dann gemeinsam ein Gespräch geführt.
- 6) Im äußersten Fall muss eine Klassenkonferenz einberufen werden.

Beschwerden von SchülerInnen über Lehrkräfte oder sonstige MitarbeiterInnen

Ansprechpartner in entsprechender Reihenfolge:

- 1) Gespräch mit der betreffenden Lehrkraft selbst.
- 2) Klassenlehrkraft
- 3) Gemeinsames Gespräch zwischen Klassenlehrkraft, beteiligter Lehrkraft und SchülerIn
- 4) Schulleitung

Erziehungsberechtigte als Beschwerdeführer

Erziehungsberechtigte können sich zur Unterstützung immer an die Klassenelternvertreter oder den Schulelternrat wenden und diese in den einzelnen Ebenen mit hinzuziehen.

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrkräfte

Ansprechpartner in entsprechender Reihenfolge:

- 1) Gespräch mit der betreffenden Lehrkraft selbst.
- 2) Klassenlehrkraft
- 3) Gemeinsames Gespräch zwischen Klassenlehrkraft, beteiligter Lehrkraft und Erziehungsberechtigten.
- 4) Schulleitung

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über die Schulleitung

Ansprechpartner in entsprechender Reihenfolge:

- 1) Gespräch mit der Schulleitung selbst.
- 2) Beschwerde bei der zuständigen Stelle der Niedersächsischen Landesschulbehörde.

Lehrkräfte oder MitarbeiterInnen als Beschwerdeführer

Beschwerden einer Lehrkraft über SchülerInnen

Ansprechpartner in entsprechender Reihenfolge:

- 1) Persönliches Gespräch mit dem/den betreffenden Schüler/n.
- 2) Anordnung eines oder mehrerer Erziehungsmittel durch die Lehrkraft.
- 3) Klassenlehrkraft
- 4) Schulleitung (Dokumentation vorlegen)
- 5) Gespräche mit den Beteiligten, ggf. Einberufung einer Klassenkonferenz.

Beschwerden einer Lehrkraft über Erziehungsberechtigte

Ansprechpartner in entsprechender Reihenfolge:

- 1) Direktes Gespräch mit den Eltern.
- 2) Schulleitung.

Beschwerden von Lehrkräften/ MitarbeiterInnen über andere Lehrkräfte oder MitarbeiterInnen

Ansprechpartner in entsprechender Reihenfolge:

- 1) Gespräch mit der betreffenden Lehrkraft.
- 2) Schulpersonalrat und/oder Gleichstellungsbeauftragte
- 3) Schulleitung
- 4) Gespräche mit allen Beteiligten.

Beschwerden von Lehrkräften/ MitarbeiterInnen über die Schulleitung

Ansprechpartner in entsprechender Reihenfolge:

- 1) Direktes Gespräch mit der Schulleitung.
- 2) Schulpersonalrat und/ oder Gleichstellungsbeauftragte
- 3) Zuständiger schulfachlicher Dezernent der niedersächsischen Landesschulbehörde

Schlussbemerkung

Das hier vorliegende Beschwerdemanagement ist kein starres Konzept. Es handelt sich vielmehr um langerprobte Absprachen, die aber – wie alle anderen Konzepte auch – immer wieder an die Realität angepasst werden müssen. Dieses Konzept soll deshalb alle drei Jahre im Schulvorstand evaluiert und ggf. neu abgestimmt werden. Dieses Beschwerdekonzert soll ein Werkzeug sein, das zu einem offenen und vertrauensvollen Schulklima beiträgt.

Inkrafttreten und unbefristete Gültigkeit mit Beschlussfassung der Gesamtkonferenz vom 28.05.2019.

Söhlde, 28.05.2019



Die Schulleitung

Anlage 1: Mitteilungsformular

Söhnde, den

Mitteilung

Im Rahmen der Qualitätsverbesserung unserer Arbeit freuen wir uns über Berichte, Anfragen, Anregungen und Beschwerden, damit wir auch künftig unsere Schule positiv weiterentwickeln.

Nachname: _____ Vorname: _____

Klasse: _____ Klassenlehrkraft: _____

Telefon: _____ E-Mail: _____

Ich habe mit den, meine Mitteilung direkt betreffenden Personen bereits persönlich gesprochen.

Adressat meiner Mitteilung

Schulleitung Klassenlehrkraft Lehrkraft: _____

Verwaltung _____

Grund meiner Mitteilung:

Bericht Anfrage Anregung Erstbeschwerde Folgebeschwerde

Mitteilung:

Wunsch der Kontaktaufnahme

Mail Telefon persönlicher Gesprächstermin

Unterschrift des Verfassers

Nur von der Schule auszufüllen!

Eingangsdatum: _____

Anmerkungen der Schule

Weiterleitung an: _____

Rückmeldung an _____ durch _____ am _____

Weiteres Vorgehen

- Die Mitteilung wird im Mitteilungsordner verwahrt.
- Ein Gespräch mit den beteiligten Personen wird terminiert _____.
- Schriftliche Rückmeldung an den Verfasser.
- _____

Anlage 2: Vereinbarungen

Vereinbarungen

Datum	Beginn	Ende
Ort		

Teilnehmer (Namen und Funktion)

Anlass des Gesprächs/ Beschwerde	
Ergebnisse/ Vereinbarungen	

Gegebenenfalls Folgetermin

Datum	Zeit
Ort	
Teilnehmer	

Unterschriften
