

## Beschwerderegung

Die Schule ist ein Ort, an dem viele Menschen mit unterschiedlichen Meinungen und Ansichten miteinander zu tun haben. So bleibt es nicht aus, dass in der täglichen Arbeit

Meinungen aufeinanderstoßen, Handlungsweisen nicht nachzuvollziehen sind, oder dass jemand sich ungerecht behandelt fühlt. Hier gilt es, dass Probleme in gegenseitiger Achtung und Fairness besprochen und gelöst werden.

Um mit diesen Konflikten und Beschwerden adäquat umgehen zu können, sollte ein gutes Vertrauensverhältnis sowohl zwischen der Elternschaft, beziehungsweise den Elternvertretern und Lehrkräften als auch zwischen den SchülerInnen und Lehrkräften der Schule bestehen. Deshalb ist auf allen Seiten eine offene Kommunikation und ein enger Kontakt notwendig.

Unser Ziel ist es, Konflikte und Beschwerden möglichst von vornherein zu vermeiden. Ein aktiver und regelmäßiger Austausch untereinander (Gespräche, Elternabende, Sprechstunden, Telefonate, ...), Transparenz und Ehrlichkeit, sowie der Abbau von Hemmschwellen können hilfreiche Maßnahmen dafür sein. Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund.

Beschwerden sollen keine Abrechnung mit den Betroffenen sein, sondern Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Konflikte konstruktiv zu verarbeiten und mit ihnen umzugehen

fordert Offenheit als Grundlage einer funktionierenden Zusammenarbeit. Das Äußern einer Beschwerde sollte immer auf direktem Wege erfolgen.

Es ist also von großer Wichtigkeit, wie mit Beschwerden umgegangen wird. Dabei sollten nicht in jedem Fall sofortige Lösungen erwartet werden, sondern im Bedarfsfall ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden.

Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Instanz wird erst hinzugezogen, wenn die Beteiligten keine Klärung herbeiführen können.

Beschwerden dienen uns auch als konstruktive Konfliktbewältigung. Durch eine gezielte Auseinandersetzung mit dem Problem können diese aufgearbeitet werden und somit wird die Zufriedenheit aller an Schule Beteiligten gefördert und gesteigert. Das Schulklima wird positiviert und Schulqualität aufgebaut.

Grundsätzliches:

- Beschwerden werden mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis begegnet. Dies ist die Grundlage für eine sachliche Auseinandersetzung mit der Beschwerde.

- Für das Anhören und Bearbeiten einer Beschwerde wird sich ausreichend Zeit genommen. Sollte ein Anliegen in Situationen vorgebracht werden, in der nicht genügend Zeit zur Bearbeitung ist, wird ein Gesprächstermin vereinbart.
- Die Bearbeitung der Beschwerde und entsprechende Lösungswege sollten möglichst zeitnah erfolgen.
- Beschwerden von Erziehungsberechtigten über SchülerInnen der eigenen Klasse oder fremder Klassen sind ausschließlich an die Klassenleitung der betroffenen SchülerInnen zu richten.
- Erziehungsberechtigte haben gegenüber fremde SchülerInnen unserer Schule keinerlei Beschwerde- und Weisungsbefugnis.
- Beschwerden von Erziehungsberechtigten über andere Erziehungsberechtigte werden von uns nicht angehört.
- Beschwerden sollen direkt mündlich, können aber auch schriftlich oder digital per Email vorgebracht werden.

Unterschiedliche Ansichten und Handlungsweisen, die nicht auf allen Seiten Zustimmung und Verständnis finden, führen verständlicherweise zu Kritik. Konstruktive Kritik hilft, Beschwerden und Meinungsverschiedenheiten als Chance zu sehen, die Schule positiv zu verändern.

Voraussetzung ist ein gutes Vertrauensverhältnis zwischen Eltern und Lehrern sowie zwischen den Schülerinnen und Schülern und ihren Lehrern.

### Beschwerden von Schülerinnen und Schülern

Beschwerden über Mitschüler, die während der Pausen auftreten, werden durch die aufsichtsführenden Lehrkräfte gelöst. Sind die Beschwerden größeren Ausmaßes, wird ein Termin vereinbart, um in Ruhe den Vorfall zu besprechen und den Konflikt zu lösen.

Treten Beschwerden über Mitschüler im Unterricht auf, ist in erster Linie die Klassenlehrkraft bzw. die Fachlehrkraft zuständig, um tragfähige Lösungen zu finden. Individuelle Probleme von Schülerinnen und Schülern werden zunächst im Klassenratsbuch notiert, anschließend im Klassenrat besprochen und gegebenenfalls mit der Klassenlehrerin geklärt. Je nach Schwere des Problems werden, die Erziehungsberechtigten dazu gebeten werden.

Bei Beschwerden von Schülerinnen und Schülern über Lehrkräfte wird zunächst die Klassenlehrerin eingeschaltet. Wenn das Problem nicht behoben werden kann, wird die Schulleitung hinzugezogen.

### Beschwerden von Eltern

Beschwerden von Eltern sollen an die betroffenen Lehrkräfte gerichtet sein. Die Eltern können ihre Kritikpunkte telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch klären. Kann eine Beschwerde für die Beteiligten nicht zufriedenstellend gelöst werden, steht die Schulleiterin für weitere Gespräche zur Verfügung. Betroffene können auch einen gewählten Elternvertreter hinzuziehen.

### Beschwerden von Lehrkräften

Beschwerden von Lehrkräften über Kollegen sollten zuerst mit den Betroffenen selbst sachlich geklärt werden. Falls keine Lösung gefunden wird, bietet der Lehrerrat Gespräche an und die Schulleitung steht für Beratungsgespräche zur Verfügung. Bei sehr schwierigen Beschwerdefällen können externe Partner hinzugezogen werden.