

Beschwerdekonzzept

Inhaltsverzeichnis:

1. Entstehung / aktueller Anlass
2. Rechtliche Grundlage
3. Bezug zum Schulprogramm
4. Zielgruppe
5. Ziele
6. Erwartete Wirkung
7. Vernetzung mit anderen Konzepten
8. Verantwortlichkeit für die Umsetzung des Konzeptes
9. Zeitplan / Prozessbeschreibung durch Grafik
10. Eingebachte oder benötigte Ressourcen (personell, sächlich, räumlich)
11. Qualitätsmerkmale (Orientierungsrahmen Schulqualität Nds.)
12. Dokumentation
13. Instrumente/Methoden zur Auswertung/Evaluation
14. Einbindung in Qualitätskreislauf/Gesamtevaluation der Schule
15. Inkrafttreten / Evaluierung des Konzeptes

1. Entstehung / aktueller Anlass

Trotz der Bemühungen um Transparenz und den Wunsch nach guter Kommunikation, gibt es immer wieder Momente, in denen sich „Beschwerdeführer“ an den falschen Adressaten wenden. Es werden oft wichtige Zwischenstellen übergangen. Dies passiert in der Regel wider besseres Wissens. Gerade die Schulleitung wird erfahrungsgemäß zu früh angesprochen.

Es ist notwendig, eine klare „Hierarchie des Beschwerdegangs“ zu etablieren.

2. Rechtliche Grundlage

Stellung des Schülers in der Schule

Erl. d. MK v. 18. 6.1973 - 301 - 403/1/1 - 5/73 (SVBl. 7/1973 S.191 und 10/1973 S.282):

„Unabhängig von seinem Alter hat jeder Schüler, der sich in seinen Rechten beeinträchtigt sieht, das Recht zur Beschwerde. Die Schule muss sicherstellen, dass der Schüler Gelegenheit erhält, seine Beschwerden vorzutragen, und dass bei begründeten Beschwerden für Abhilfe gesorgt wird. Die Rechte der Eltern bleiben unberührt.“

3. Bezug zum Schulprogramm

Der Begriff „Beschwerde“ wird nur an einer Stelle genannt. Die Auslegung des Wortes wird aber auch in zwei weiteren Grundsätzen deutlich.

Auszug aus dem Schulprogramm; 2.2 Grundsätze:

- Die Kinder haben ein Mitspracherecht. Die Schülerversammlung ist dafür auf Schulebene eingerichtet.
- Kritik, Vorschläge, Nöte, Ängste und Beschwerden von Seiten der Eltern werden ernst genommen. Direkte Ansprechpartner sind die Lehrkräfte. Der Schulleiter hat aber auch immer
- eine offene Tür.

4. Zielgruppe

- Schulkinder und deren Eltern
- Klassensprecherinnen und Klassensprecher
- Lehrkräfte
- Schulleitung
- Pädagogische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- alle weiteren an der Schule arbeitenden Personen
- Klassenelternvertretungen
- Vorsitz Schulelternrat

5. Ziele

Allgemeines

- Beschwerden werden ernst genommen.
- Für Beschwerden wird sich Zeit genommen.
- **Die Schulkinder empfinden erwachsene Personen als vertrauenswürdig.**

- **Die erwachsenen Personen unserer Schule sind vertrauenswürdig.**
- Der Beschwerdegeber äußert sich sachlich und unter Einhaltung kommunikativer Regeln (Lautstärke, Tonfall, Wortwahl etc.)
- Schwerwiegende Beschwerden werden schriftlich im Rahmen der Beschwerdekette eingereicht.
- Bei Beschwerden, die einen Verwaltungsakt (Zeugnisse, Ordnungsmaßnahmen, Nichtversetzungen, Zurückstellungen) darstellen, ist die Beschwerde schriftlich bei dem Schulleiter einzureichen.
- Beschwerden wird nachgegangen.
- Es wird versucht, den Inhalt der Beschwerde zu klären.
- **Die Reihenfolge der Beschwerdekette (s. unten) wird eingehalten.**
- **Ist dies nicht der Fall, kann die angesprochene Person an die vorhergehend anzusprechende Person verweisen und das Beschwerdegespräch mit Hinweis auf das Beschwerdekonzert ablehnen.**
- Bei Beschwerden von Eltern und Lehrkräften die mit Eltern, Lehrkräften, anderen Mitarbeiter/Innen der Schule, der Schulleitung, dem Schulleiter und/oder der Schulbehörde zu erörtern sind, wird ein Termin mit den vorgenannten Personen vereinbart. Es werden keine Tür- und Angelgespräche geführt. Diese werden höflich, aber bestimmt abgewiesen.
- Die Schulleitung/der Schulleiter wird erst am Ende der Beschwerdekette angesprochen.
- Bei Beschwerden über Lehrkräfte und Mitarbeiter/Innen informiert die Schulleitung die Personalrätin.

Beschwerdekettten

Beschwerdekettten halten sich an hierarchische Strukturen.

Mit Beschwerdekette sind nicht die zu führenden Konfliktgespräche gemeint.

(▶ = spricht mit)

Aus Sicht des Kindes:

- Kind ▶ Kind (falls dies der Grund der Beschwerde ist)
- Kind ▶ Pausenaufsicht (wenn der Vorfall in einer Pause liegt)
- diese ▶ Fachlehrer oder Klassenleitung
- diese ▶ Schulleitung (dies kann auch durch die Klassenleitung geschehen).

Die Klassensprecherinnen und Klassensprecher können, je nach Möglichkeit, auch in die Beschwerdekette integriert werden.

Aus Sicht der Eltern:

- Eltern ▶ Klassenleitung oder Fachlehrkraft (wenn es diese betrifft)
- diese (▶ evtl. Klassenelternvertreter ▶ evtl. Schulelternratsvorsitz)
- ▶ Schulleitung ▶ Landesschulbehörde (NLSchB)

Vorfälle, die in der Schule passieren, sollten nur hier über die Beschwerdekette weitergeleitet werden.

Auch Lehrkräfte, pädagogische Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Klassenelternvertretungen, Schulelternratsvorsitz sowie alle anderen an der Schule tätigen Personen, halten sich an die Beschwerdekette. Es ist immer zu überlegen, wer die nächste anzusprechende Person ist. Dies kann auch die Personalvertreterin sein. Der Schulleiter wird in der Schule als letzter angesprochen, es sei denn, er ist der Grund der Beschwerde.

Die NLSchB ist in der Beschwerdekette als letzte Instanz anzusprechen.

6. Erwartete Wirkung

- Die Kommunikation auf allen Ebenen wird zielführender und „freundlicher“.
- Die Schulleitung, und hier besonders der Schulleiter, werden terminlich entlastet.
- Probleme und Konflikte werden effektiver und konstruktiver gelöst.

7. Vernetzung mit anderen Konzepten

- Beschwerden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen der Kooperation im Ganztagsbereich sind im Ganztagskonzept geregelt.
- Im Hausaufgabenkonzept ist der entsprechende Bereich geregelt.

8. Verantwortlichkeit für das Konzept

Alle Lehrkräfte und pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für die Umsetzung des Konzeptes verantwortlich und überprüfen dessen Umsetzung und die Erreichung der Ziele.

Insbesondere die oben genannten Personen sind durch ihr Verhalten für den Punkt 3 des Kapitels „Ziele/Allgemeines“ verantwortlich.

Das Konzept wird allen Eltern am ersten Elternabend eines neuen Schuljahres erklärt.

Die genaue Erarbeitung der Beschwerdekette mit den Kindern obliegt den Klassenlehrkräften (bildlich, Rollenspiel etc.).

9. Zeitplan / Prozessbeschreibung durch Grafik: ist in Bearbeitung

10. Eingebachte oder benötigte Ressourcen

- | | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| personell: | Zeit, Ruhe, Kenntnis von Kommunikationsregeln, Kenntnis von Kommunikationsmodellen (Eisbergmodell, Vier-Ohren-Modell etc.), Empathie |
| sächlich: | In dringenden Fällen werden Protokolle angefertigt. |
| räumlich: | Raum für vertrauliche Gespräche |

11. Qualitätsmerkmale (Orientierungsrahmen Schulqualität Nds.)

- **1.1 Kompetenzen:**
 - 1.1.3 Personale und soziale Kompetenzen: Die Schülerinnen und Schüler [...] übernehmen soziale Verantwortung [...].
- **2.2 Unterrichtsführung:**
 - 2.2.3 Lernklima: Ein von wechselseitiger Wertschätzung, Respekt und Unterstützung geprägter Umgang [...] bewirken ein lernförderliches Klima.

12. **Dokumentation:** ist in Bearbeitung

13. **Instrumente/Methoden zur Auswertung/Evaluation:** ist in Bearbeitung

14. Einbindung in den Qualitätskreislauf / die Gesamtevaluation der Schule:

- Umgang mit Beschwerden:
In einer möglichen Abfrage zu Qualitätsmerkmalen aus den Bereichen „Lehren, Lernen und Schulleben“ wird die Frage nach dem Umgang mit Beschwerden gestellt werden.
- Umgang mit dem Beschwerdekonzept:
Das Konzept wird bei Bedarf, z.B. gemeldeter Kritik oder Überprüfung durch den SL, von der Dienstbesprechung evaluiert und ggf. bearbeitet, dem Elternrat zur Diskussion vorgestellt und dort besprochen und in der Gesamtkonferenz durch Abstimmung beschlossen.

15. Inkrafttreten / Evaluierung des Konzeptes

- Das vorliegende Konzept wurde
am _____ in der Dienstbesprechung vorgestellt und bearbeitet.
am _____ im Schulelternrat vorgestellt und bearbeitet.
am _____ in der Gesamtkonferenz beschlossen.
- Das vorliegende Konzept wurde zuletzt am _____ evaluiert.