



# GRUNDSCHULE VÖLLEN

Seeadlerstr. 17  
26810 Westoverledingen  
Tel: 04961-916611  
info@grundschule-voellen.de  
www.grundschule-voellen.de

**Gut, dass du da bist!**

## Konzept zur Beschwerderegulung

### Grundsatz

Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und gehen Problemen auf den Grund. Beschwerden sollten keine Abrechnung mit den Betroffenen sein, sondern Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Dabei sollten nicht sofort Lösungen erwartet werden, sondern ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden. Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten ihre Klärungsversuche dokumentiert weitergegeben haben.

Es soll verhindert werden, dass sich jemand persönlich angegriffen fühlt; stets soll es um die Klärung von Sachthemen gehen.

### Anleitung für eine gute Gesprächskultur und der Formulierung von Kritik:

- ich spreche für mich und sage, wie ich mich fühle
- ich frage nach, wenn ich etwas nicht verstanden habe
- ich rede nur über Anwesende
- ich höre aufmerksam zu
- ich verwende keine Verallgemeinerungen
- wenn es viele Kritikpunkte gibt, sollte man sie im Team bündeln und zusammenfassen; die Zusammenfassung wird dann, dem entsprechenden Gremium vorgelegt

### Schülerinnen und Schüler

Schülerinnen und Schüler versuchen ihre Beschwerden untereinander zunächst selbst zu klären. Gelingt dies nicht bringen sie ihre Beschwerden über Mitschüler/innen in der Regel bei ihrem/ihrer Klassenlehrer/in vor. Dieser entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung einer weiteren betroffenen Lehrkraft oder der Schulleitung, oder ob es später (z.B. in der nächsten Pause, im Klassenrat oder in der Lob- und Wunschrunde) bearbeitet werden kann. Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die Aufsicht führende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen der / des Klassenlehrers/in
- Einbeziehen der Schulleitung.

Sollten sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschweren wollen, ist die Klassenleitung Ansprechpartner. Zunächst sollten aber die Schülerinnen und Schüler versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.

## **2. Eltern**

Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, können weitere Lehrkräfte oder Elternvertreter hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen. Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt dann keine Einigung richtet man sich an das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde.

## **3. Lehrkräfte**

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet. Wenn Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst der Personalrat und danach die Schulleitung einbezogen. Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird die zuständige Dezernentin eingeschaltet.

## **4. Sonstige Beschwerden (Hausmeister, Reinigungskräfte, Schulsekretärin, Busfahrer)**

In der Regel werden Beschwerden von oben genannten Personengruppen über Schüler 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.

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen sollten zunächst auf direktem Wege mit den betroffenen Personen geklärt werden. In der Praxis werden auch solche Beschwerden in der Regel an die Schulleitung herangetragen. Diese klärt den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein.

Ist ein Konflikt auf diesem Weg zunächst nicht zu klären, wird der Schulträger bzw. die Gemeinde als Träger der Schülerbeförderung hinzugezogen.