



# Albert-Einstein-Schule

KOOPERATIVE GESAMTSCHULE

Laatzten

## Beschwerdemanagement – Dienstvereinbarung zwischen Schulleitung und Schulpersonalrat

### Verfahren und Ansprechpartner bei Beschwerden und Widersprüchen

An der Albert-Einstein-Schule möchten wir alle partnerschaftlich zusammenarbeiten, um gutes Lernen und Arbeiten in respektvoller Atmosphäre zu gewährleisten.

Grundlage unserer Arbeit ist es, dass sich Schülerschaft, Lehrkräfte und Eltern akzeptiert, respektiert und geachtet sehen.

Im schulischen Alltag kommt es auch zu Fehlern, Unachtsamkeiten, Missverständnissen oder Konflikten, die Anlass für Beschwerden aus der Eltern-, Schüler-, Kollegen- oder Mitarbeiterschaft sind. Unser Ziel ist es, offen und direkt mit Kritik und Konflikten umzugehen und zur Zufriedenheit aller beizutragen.

Mit der Einführung klarer und verbindlicher Regeln soll ein konstruktiver und professioneller Umgang mit Konflikten sichergestellt werden. Diese sehen wir als Notwendigkeit, um den jeweiligen Sachverhalt zu klären, sodass alle Beteiligten die Grundlage für eine weitere produktive Zusammenarbeit haben.

### Unser Verfahren hat folgende Grundsätze:

- Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst.
- Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine konstruktive, lösungsorientierte Konfliktbewältigung.
- Beschwerden werden zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen – möglichst in einem direkten Gespräch – in gegenseitigem Respekt und im Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet. Dabei können im Sinne einer Mediation vermittelnde Instanzen wie der Personalrat, Streitschlichter, Sozialarbeiter oder Beratungslehrkraft eingeschaltet werden. Die nächsthöhere Ebene sollte immer erst dann bemüht werden, wenn kein Konsens erzielt werden kann. Diese Regelung gilt nicht bei schwerwiegenden Problemen, z.B. Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In solchen Situationen ist die Schulleitung unmittelbar einzuschalten.
- Werden Beschwerden bearbeitet, sind immer alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird. Man kann nach Absprache eine kurze schriftliche Dokumentation der Bearbeitungsvorgänge anfertigen, um auf Vereinbarungen zurückgreifen zu können.
- Beschwerden sollten möglichst zügig bearbeitet werden. Auf jede Beschwerde soll der Adressat innerhalb von 3 Arbeitstagen reagieren.
- Es kann Konflikte geben, bei denen es die Schulleitung für angemessen hält, direkt einzugreifen. Dies sollte der Ausnahmefall sein. Passiert dies, wird der Personalrat darüber unverzüglich informiert.

### Schülerinnen und Schüler

Schüler richten Beschwerden entweder direkt, über Mitschüler oder über Klassensprecher an die Klassenlehrer. Die Klassenlehrkraft entscheidet, ob das Problem sofort oder später gelöst wird und ob die Lösung unter Einbeziehung weiterer Gesprächspartner (Schüler, Mediatoren, Sozialarbeiter, Streitschlichter, Konfliktlotsen, weitere Lehrkräfte, Beratungslehrkraft) stattfinden muss.

Bei schwierigen Situationen in der Pause ist der erste Ansprechpartner die Aufsicht führende Lehrkraft, die die Situation klärt oder weitere Schritte einleitet, indem sie die zuständigen Klassenlehrkräfte möglich schnell informiert.

Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte werden an die betroffene Lehrkraft gerichtet. Dabei können sich Schüler von Mitschülern unterstützen lassen.

Ist eine Klärung des Problems mit der betroffenen Lehrkraft nicht möglich, wenden sich die Schüler an die Klassenlehrkraft, die eine Klärung mit dem Schüler und der Lehrkraft anstrebt. Kann die Klassenlehrkraft auch unter Einbeziehung der oben genannten Personen das Problem nicht lösen, wird die Schulzweigeleitung hinzugezogen.

### **Eltern und Erziehungsberechtigte**

Der erste Adressat bei Elternbeschwerden ist die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, verweist diese sie an die zuständige Lehrkraft. Sind Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit, das Gespräch alleine zu führen oder wird das Problem nicht gelöst, können nach Absprache weitere Personen aus der Elternschaft und/oder der Schule (Lehrkräfte, Klassenlehrer, Beratungslehrer, Sozialarbeiter oder Schulleitung) hinzugezogen werden.

Bei Elternbeschwerden über Schüler ist die Klassenlehrkraft anzusprechen. Das weitere Verfahren orientiert sich an der Vorgehensweise, die die Lehrkräfte in einem solchen Fall anwenden (s.u.).

Beschwerden von Eltern über die Schul(zweig)leitung sind zunächst an die Schul(zweig)leitung selbst zu richten.

### **Lehrkräfte**

Bei Beschwerden von Lehrkräften über Schüler bei Problemen, die nicht über entsprechende pädagogische Maßnahmen zu lösen sind, werden zunächst die Klassenlehrkräfte oder ab Jahrgang elf die Oberstufenkoordinatoren hinzugezogen, gegebenenfalls findet auch ein Austausch mit der Klassenlehrerschaft statt. Außerdem ist die Einbeziehung der Eltern zu erörtern.

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern werden zunächst an die betroffenen Eltern gerichtet. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schul(zweig)leitung eingeschaltet.

Können Beschwerden von Lehrkräften über Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden, werden zunächst der Schulpersonalrat und danach möglicherweise die Schul(zweig)leitung einbezogen.

Beschwerden von Lehrkräften über die Schul(zweig)leitung werden direkt an diese gerichtet, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden.

### **Sonstige Beschwerden (Hausmeister, Reinigungskräfte, Sekretariat)**

Sollte die Lösung eines Konflikts unter Beteiligung der aus diesem Gruppen unmittelbar betroffenen nicht möglich sein, zum Beispiel durch die Interaktion zwischen Reinigungskräften und Hausmeistern, werden Beschwerden der genannten Personengruppen über Schüler an Klassen- oder Fachlehrer, über Lehrkräfte direkt an die Schulleitung gerichtet. Diese klären den Sachverhalt, bemühen sich um die Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen beziehungsweise ergreifen erforderliche Maßnahmen.

Beschwerden über die genannten Personengruppen werden, ebenfalls im Regelfall unter Einbeziehung der Schulleitung, mit den betroffenen Personen direkt geklärt.

Kann keine Lösung gefunden werden, wird der jeweilige Anstellungsträger eingeschaltet.

### **Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule**

Widersprüche gegen Entscheidung der Schule bei bestimmten Konferenzentscheidungen (zum Beispiel Zeugnisse, Ordnungsmaßnahmen etc.) unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

### **Transparenz und Evaluation**

Die hier festgelegten Regelungen werden in der Schulgemeinschaft bekannt gemacht. Neben der Veröffentlichung auf der Homepage und der ersten Vorstellung in Klassen und Kursen durch die Klassenlehrkräfte und Tutoren werden sie bei den jeweils ersten Elternabenden in den Jahrgängen 5, 7 und 9 sowie bei den Elternversammlungen der gymnasialen Oberstufe vorgestellt.