

Beschwerdekonzzept (Stand 1.3.2021)

Das folgende Beschwerdekonzzept gilt für alle Schüler*innen, Eltern, Lehrkräfte, Mitarbeiter*innen.

Kurzfassung: Jede Beschwerde wird zunächst an die Person gerichtet, deren Handeln Ursache der Beschwerde ist. Wenn im Gespräch keine Klärung möglich ist, kann weitere Unterstützung hinzugezogen werden:

- *Lehrkraft*
- *Klassenlehrkraft*
- *Streitschlichtung*
- *Schulsozialarbeit*
- *Personalrat*
- *Schulleitung*

Beschwerdekonzzept der Johannes-Kepler-Realschule Ricklingen

An der Johannes-Kepler-Realschule Ricklingen leben und lernen wir gemeinsam. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aller Personen ist für uns selbstverständlich. Beschwerden und Konflikte sind dabei nicht ungewöhnlich. Sie entstehen

- aus unterschiedlichen Erwartungen, Ansprüchen und Zielen
- aus Verhaltensweisen, die als problematisch empfunden werden
- aus schülerbezogenen Entscheidungen, die nicht nachvollziehbar erscheinen

Konflikte, Beschwerden und Kritik verstehen wir als Hinweise, dass Absichten nicht verstanden wurden oder Entscheidungen geprüft werden sollen. Ein professioneller Umgang damit wird die Qualität der Arbeit der Schule verbessern. Die folgenden Regelungen helfen, konstruktiv mit Beschwerden und Kritik umzugehen.

Grundsätze

Alle begründeten Beschwerden nehmen wir ernst, wir weichen Problemen nicht aus. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.

Jeder Konflikt wird auf der Ebene bearbeitet, auf der er entstanden ist. Dabei sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird. Alle Beteiligten bemühen sich um eine konstruktive Bewältigung des Konflikts. Grundlage jeden Gesprächs ist ein sachlicher Umgang miteinander.

Kann keine Lösung erreicht werden, suchen die Beteiligten nach Unterstützung durch Dritte. Die nächste Ebene wird immer erst eingeschaltet, wenn aus eigener Kraft keine Lösung erzielt werden kann.

Diese Regelung gilt nicht für schwerwiegende Probleme, z. B. beim Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In diesen Situationen wird die Schulleitung unmittelbar eingeschaltet.

Verfahren

Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf allen Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten wird eine kurze schriftliche Dokumentation der bisherigen Bearbeitung angefertigt.

Wenn im Rahmen der Bearbeitung eines Konfliktes oder einer Beschwerde schriftliche Aufzeichnungen (Protokolle, Vermerke etc.) angefertigt werden, erhalten alle Beteiligten eine Kopie dieser Aufzeichnungen. Dies gilt nicht für Auseinandersetzungen unter Schülerinnen und Schülern.

Beschwerden werden zügig bearbeitet. Der/die Adressat*in einer Beschwerde antwortet innerhalb von zwei Arbeitstagen. Auf der Ebene der unmittelbar Beteiligten soll eine Lösung des Problems innerhalb von 7 bis 10 Arbeitstagen gefunden werden. Sollte keine Lösung möglich sein, soll auf der nächsten Ebene ein erstes Gespräch innerhalb von 10 Arbeitstagen geführt werden.

Schüler*innen

Schüler*innen richten Beschwerden über Mitschüler*innen an die Klassenlehrkraft. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen.

In der Pause wird die Lehrkraft angesprochen, die die Aufsicht führt. Sie klärt die Situation oder informiert die zuständige Klassenlehrkraft.

Wenn alle Beteiligten einverstanden sind, können die Streitschlichter*innen oder der/die zuständige Schulsozialarbeiter*in zur Schlichtung des Konfliktes mit einbezogen werden.

Beschwerden von Schüler*innen über eine Lehrkraft werden zuerst an die betroffene Lehrkraft gerichtet. Ist das nicht möglich, ist die Klassenlehrkraft anzusprechen. Ist die Klassenlehrkraft Teil der Beschwerde, wird der/die zuständige Schulsozialarbeiter*in hinzugezogen

Kann das Problem nicht gelöst werden, wird die Schulleitung hinzugezogen. Dabei können sich Schüler*innen immer von Mitschüler*innen unterstützen lassen.

Eltern und Erziehungsberechtigte

Eltern richten ihre Beschwerde immer an die betroffene Lehrkraft. Sind Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit, das Gespräch allein zu führen, können nach Absprache der/die zuständige Schulsozialarbeiter*in sowie die Elternvertreter*innen der Klasse hinzugezogen werden.

Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung hinzugezogen.

Beschwerden von Eltern über die Schulleitung sind zunächst an die Schulleitung selbst zu richten. Erfolgt keine Einigung, wird die Beschwerde an das zuständige Dezernat des Regionalen Landesamtes für Schule und Bildung gerichtet.

Lehrkräfte

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird der/die zuständige Schulsozialarbeiter*in eingeschaltet.

Können Beschwerden von Lehrkräften über Kolleg*innen nicht auf direktem Weg gelöst werden, wird zunächst der Schulpersonalrat und danach die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden gegen die Schulleitung werden direkt an diese gerichtet, gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird das zuständige Dezernat des Regionalen Landesamtes für Schule und Bildung eingeschaltet.

Sonstige Beschwerden

(z. B. Schulhausmeister*in, Reinigungskräfte, Sekretariat, Schulsozialarbeit, Kioskbetreibende, Schulassistenz)

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen werden zunächst mit den betroffenen Personen direkt geklärt. Kann keine Lösung erzielt werden, wird die Schulleitung eingeschaltet.

Beschwerden gegen Entscheidungen der Schule

Beschwerden und Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule, zum Beispiel gegen Leistungsbewertungen, Konferenzentscheidungen oder Entscheidungen des Schulleiters unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den jeweils geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

Diese Beschwerden und Widersprüche sind schriftlich einzureichen und von allen erziehungsberechtigten Personen zu unterschreiben.