

# Beschwerdekonzzept

Grundsätze für einen Umgang mit Beschwerden sowie Dokumentationspflichten und Abläufe sind in folgendem Beschwerdekonzzept geregelt. Dieses gilt für alle Lehrerinnen und Lehrer, Eltern und Erziehungsberechtigte, Schülerinnen und Schüler.

## 1. Grundsatz

Anregungen, Beschwerden und Konflikte sollen da bearbeitet werden, wo sie auftreten. Jedes Problem jeder Hinweis wird ernst genommen.

## 2. Zuständigkeitsweg

Folgender Zuständigkeitsweg ist einzuhalten:

- Bei Beschwerden wenden sich Schülerinnen und Schüler, Eltern und Erziehungsberechtigte, Lehrerinnen und Lehrer zuerst an die **betroffene Person (1.Instanz)**.
- Im Fall der fehlenden Lösung des Problems wird empfohlen sich an einen Vertreter der nächst höheren Instanz zu wenden.
- Ist keine innerschulische Lösung des Konflikts möglich, wenden sich die Beteiligten an die **Schulaufsicht, Schulpsychologie, Suchtberatung, u. a.**, je nach Art des Beschwerdefalles.

|           | Schüler                                                                                                          | Eltern                                                        | Lehrer / Mitarbeiter                                                                |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.Instanz | beteiligte Person                                                                                                | beteiligte Person                                             | beteiligte Person                                                                   |
| 2.Instanz | z.B.<br>Streitschlichter<br>Klassensprecher<br>Pausenaufsicht<br>Klassenlehrer oder<br>Lieblingslehrer<br>Eltern | z.B.<br>Fachlehrer<br>Klassenlehrer<br>Klassenelternvertreter | z.B.<br>Fachlehrer<br>Klassenlehrer<br>Fachkonferenzleiter<br>Personalrat<br>Eltern |
| 3.Instanz | Schulleitung                                                                                                     | z.B.<br>Schulelternrat<br>Schulleitung                        | z.B.<br>Schulelternrat<br>Schulleitung                                              |
| 4.Instanz |                                                                                                                  | Schulaufsicht                                                 | Schulaufsicht                                                                       |

## **Uns ist wichtig:**

- Wir möchten uns Zeit für Ihre Anregungen, Fragen und Probleme nehmen. Daher scheinen uns Gespräche zwischen „Tür und Angel“, vor, während oder nach dem Unterricht oder in den Pausen nicht geeignet. Zu diesen Zeiten können wir nicht in Ruhe über Ihr Anliegen sprechen. Wir bitten Sie daher um eine Terminabsprache.
- Wenn Sie eine Situation/einen Vorfall auch Anregungen und positive Kritik vortragen möchten, haben Sie folgende zwei Möglichkeiten:
  - Sie machen einen Eintrag im Schulplaner/Mitteilungsheft ihres Kindes und erbitten von der betreffenden Lehrkraft einen Gesprächstermin;
  - Sie nutzen das „Lob und Kritik“ - Formular ([www.gs-kirchohsen.de](http://www.gs-kirchohsen.de) oder aus dem Info-Fach vor dem Sekretariat). Das Formular kann beim Klassenlehrer oder im Sekretariat abgegeben werden.
- Anonyme Beschwerden werden nicht verfolgt.

## **3. Auswertung**

- Jede Beschwerde wird von dem Zuständigen bearbeitet.
- Sie erhalten zeitnah eine Antwort. Sollten längere Bearbeitungszeiten erforderlich werden, wird dies unter Angabe des Grundes mitgeteilt.
- Lösungen und Vereinbarungen werden erarbeitet und dokumentiert.
- Die Schule gewährleistet Vertraulichkeit.
- Die Schule verspricht, dass wegen einer Beschwerde keinem Schüler/keiner Schülerin eine Benachteiligung entsteht.

## **4. Intervention**

Bei einem Problem von großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt, sexueller Übergriff) hat die Schulleitung im Rahmen ihrer Dienstpflichten unmittelbar einzugreifen.