

Beschwerdekonzert der Pestalozzischeule Langenhagen

Gelegentlich gibt es Beschwerden, die nicht direkt den Beteiligten, sondern der Schulleitung, der Landesschulbehörde oder anderen Instanzen vorgetragen werden.

Dadurch entsteht immer wieder eine „Überrumpelungsreaktion“, da der Adressat zunächst nicht um die Hintergründe weiß. Auch kennt er im Moment der Beschwerdeführung nur diese eine Meinung.

Deshalb werden die Grundsätze für einen Umgang mit Beschwerden sowie deren Abläufe und Dokumentationen in folgendem Beschwerdekonzert geregelt. Dieses gilt für alle an der Schule Beteiligten.

1. Grundsatz

Konflikte und Beschwerden werden da bearbeitet, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

2. Klärung

Sollte die Beschwerde der Schulleitung vorgetragen worden sein, prüft diese zunächst folgende Fragen:

- Um welches Problem geht es?
- Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?

Die Schulleitung macht danach deutlich,

- dass sie zunächst in der aktuellen Situation zu der vorgetragenen Beschwerde keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird,
- und verweist auf das in der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

3. Zuständigkeitswege

- Beschwerden werden direkt an die betroffene Lehrkraft oder Mitarbeiter/in gerichtet.
- Im Falle der fehlenden Lösung des Problems wenden sich Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrkräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die Klassenlehrkraft, den Personalrat, die Beratungslehrkraft, den Klassen- oder Schulelternrat.
- Sollte keine Klärung der Beschwerde auf den vorherigen Ebenen möglich sein (Vereinbarungen kamen nicht zustande), tragen Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrkräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Problem der Schulleitung vor.

Hierbei sind alle auf den vorigen Ebenen am Beschwerdeverfahren beteiligten Personen einzubeziehen.

- Falls keine innerschulische Lösung des Konflikts möglich ist, werden je nach Art des Beschwerdefalles unter Einbeziehung der auf den vorigen Ebenen am Beschwerdeverfahren beteiligten Personen die Landesschulbehörde, der Schulpsychologe, die Suchtberatung, u. a. involviert.

4. Intervention

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt, sexueller Übergriff) greift die Schulleitung unmittelbar ein. Sie sorgt unter Einbeziehung der beteiligten Parteien für Aufklärung des Sachverhalts und Einleitung geeigneter Maßnahmen.

Falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen, wird die Landesschulbehörde unverzüglich informiert,

5. Auswertung

- Vereinbarungen anstreben

Auf jeder Zuständigkeitsebene sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

- Dokumentation

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen schriftlich und gegebenenfalls als Aktennotiz in der Schülerakte festzuhalten.

- Unterstützung

Sollte eine von der Beschwerde betroffene Lehrkraft oder Mitarbeiter/-in Unterstützung benötigen bzw. anfragen, sind je nach Situation das Klassenteam, der Personalrat, die Beratungslehrkraft oder die Schulleitung gehalten, diese Unterstützung zu geben.