

Beschwerdemanagement an der Theodor-Heuss-Schule

Stand: September 2011

Liebe Eltern,

in der Institution Schule wirken sowohl mehrere Generationen als auch unterschiedliche Gruppen mit, um den Erziehungs- und Bildungsauftrag zu erfüllen. Im täglichen Umgang können aus unterschiedlichen Ansprüchen, Erwartungen und Zielen, aber auch aus problembehafteten Verhaltensweisen Konflikte erwachsen. Darüber hinaus werden durch die Schule vielfältige schülerbezogene Entscheidungen getroffen, die - wenn sie für die Betroffenen nicht nachvollziehbar sind - auch Widerspruch hervorrufen können. Insofern sind daher Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag nichts Ungewöhnliches.

Wir wollen an unserer Schule mit den folgenden Verfahrensregeln dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden nicht zur Eskalation führen, sondern einer konstruktiven Regelung zugeführt werden.

Mit freundlichen Grüßen

D. Norkowski
(Schulleiter)

Grundsatz

Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten keine Lösung finden.

Beschwerden sollen Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Dabei sollten nicht sofort Lösungen erwartet, sondern ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden.

Grundsätzlich sind bei allen auftretenden Konflikten oder Beschwerden alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation oder des Beschwerdeanlasses vorgenommen wird.

Die folgenden Ausführungen geben einen Handlungsrahmen für die unterschiedlichen Konflikt- bzw. Beschwerdesituationen, die im schulischen Alltag anzutreffen sind.

Rechtliche Vorgaben und gesetzliche Beschwerdewege werden durch diesen Handlungsrahmen nicht eingeschränkt und bleiben unberührt.

Die Beschwerde gegen Leistungsbewertungen bzw. Widersprüche gegen Noten oder Konferenzbeschlüsse sind nicht Bestandteil dieser Übersicht. Hier gelten die rechtlichen Vorgaben und Beschwerdewege.

Beschwerden, Konflikte unter Schülerinnen und Schülern

Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschüler/innen in der Regel bei ihrem/ihrer Klassenlehrer/in vor. Die Klassenleitung entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss, gegebenenfalls unter Einbeziehung einer weiteren betroffenen Lehrkraft, der Schulsozialarbeiterin, des Beratungslehrerteams, oder ob das Problem später (z.B. in der Klassenleitungsstunde) bearbeitet werden kann. Ebenso entscheidet die Klassenleitung, ob die Eltern einzelner Schüler/innen bzw. die Schulleitung informiert werden sollen.

Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen:

Wenn eine sofortige Klärung erforderlich ist:

- Einbeziehen der / des Klassenlehrers/in
- Einbeziehen der Schulleitung

In der Regel sollen Konflikte zwischen den Schülern zeitnah in einem Gespräch unter Moderation einer Lehrkraft geklärt und mit einer einvernehmlichen Regelung abgeschlossen werden. Ergeben sich aus den Problemlösungsversuchen Anhaltspunkte dafür, dass ein Fehlverhalten oder eine Pflichtverletzung von Schülern vorliegt, dann ist von der verantwortlichen Lehrkraft zu prüfen, ob erzieherische oder auch Ordnungsmaßnahmen zu ergreifen sind.

Erzieherisches Einwirken (§ 53–2 Schulgesetz)

Erzieherische Maßnahmen können von der verantwortlichen Lehrkraft selbstständig getroffen werden, sind aber den Eltern mitzuteilen und zu dokumentieren. Die Maßnahmen sind von der zuständigen Lehrkraft auf die Einhaltung hin zu überprüfen.

Als Maßnahmen können hier gelten:

Erzieherisches Gespräch bzw. Ermahnung
Mündliche Information der Eltern
Gruppengespräche mit Schülerinnen und Schülern und Eltern
Nacharbeit unter Beaufsichtigung nach vorheriger Benachrichtigung der Eltern
Zeitweise Wegnahme von Gegenständen
Maßnahmen mit dem Ziel der Wiedergutmachung
Zusammenarbeit mit der Schulsozialarbeiterin bzw. mit Mitgliedern aus dem Beratungsteam
Dokumentation des Fehlverhaltens im Klassenbuch bzw. in der Schülerakte
Tadel: schriftliche Information der Eltern
Übernahme eines Dienstes für die Allgemeinheit (Mensadienst, Ordnungsdienst etc.)
Verbot, in der Mittagspause das Schulgelände zu verlassen.

Ordnungsmaßnahmen

Ordnungsmaßnahmen sind Verwaltungsakte, unterliegen also der Verwaltungsgerichtsordnung und können nur durch die Schulleitung bzw. durch die zugehörige Teilkonferenz ausgesprochen werden.

Als Ordnungsmaßnahmen gelten hier in aufsteigender Form:

1. Der schriftliche Verweis
2. Die Überweisung in eine parallele Lerngruppe
3. Der vorübergehende Ausschluss vom Unterricht von einem Tag bis zu zwei Wochen sowie von sonstigen Schulveranstaltungen
4. Die Androhung der Entlassung von der Schule
5. Die Entlassung von der Schule

Die Maßnahmen „4. und 5. sind nur zulässig, wenn die Schülerin oder der Schüler durch schweres oder wiederholtes Fehlverhalten die Erfüllung der Aufgaben der Schule oder die Rechte anderer ernstlich gefährdet oder verletzt hat.“ (§53-3 Schulgesetz).

Über die Ordnungsmaßnahmen 1. – 3. entscheidet der Schulleiter; die Maßnahmen 4. und 5. können nur von der Teilkonferenz „Ordnungsmaßnahmen“ ausgesprochen werden.

Beschwerden von Schülern über Lehrkräfte

Im Grundsatz gilt: Zunächst sollten die Schülerinnen und Schüler versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.

Sollte keine Klärung möglich sein, ist zunächst die Klassenleitung oder eine der SV-Lehrkräfte Ansprechpartner. Ist auf dieser Ebene ebenfalls keine Einigung zu erzielen, ist die Schulleitung mit einzubeziehen.

Sollte es im Rahmen der Schulsozialarbeit zu Beschwerden von Schülerinnen und Schülern gegenüber Lehrkräften kommen, wird die Schulsozialarbeiterin den Schüler auf den oben beschriebenen Beschwerdeweg aufmerksam machen und ggf. beratend zur Seite stehen.

Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte

Die erste Instanz von Elternbeschwerden über Lehrkräfte ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft selbst. 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, Elternvertreter, die Schulsozialarbeiterin oder auch Kolleginnen oder Kollegen aus dem Beratungsteam hinzugezogen werden. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulleitung einbezogen.