Harberstraße 16
31249 Hohenhameln
05128 | 4000 30
05128 | 4000 48
info@rs-hohenhameln.eu

Beschwerdemanagement an der Realschule Hohenhameln

1. Bisherige Vorgehensweise

Eine Beschwerde wird / wurde häufig persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung, dem RLSB oder anderen Instanzen vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten mitgeteilt.

Um mehr Effektivität und Kommunikation zu erzielen, gilt folgendes Verfahren, wenn sich Eltern oder Schülerinnen und Schüler mit Beschwerden an die Schulleitung wenden:

2. Das Verfahren:

Die Schulleitung prüft zunächst folgende Fragen:

Um welches Problem geht es?

Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?

Die Schulleitung macht deutlich, dass sie sich die vorgetragene Beschwerde anhört und in der Situation keine inhaltliche oder wertende Stellung vornehmen wird.

Sie verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und bietet in diesem Rahmen Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde an.

3. Ziel: Konflikte da bearbeiten, wo sie entstehen

Die Bearbeitung von Beschwerden/Konflikten muss dort beginnen, wo sie aufgetreten sind. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

Beispiel: Eine Lerngruppe beschwert sich bei der Schulleitung über die aus ihrer Sicht ungerechte Leistungsbewertung einer Fachlehrkraft:

Die Schulleitung verweist auf das verabschiedete Verfahren. Sie bittet um „Abarbeitung“ des vereinbarten Weges und um Dokumentation.

Vorgehen:

*Der erste Schritt ist **das direkte Gespräch** zwischen Schülern/ innen (ggf. dem/der Klassensprecher/in) und der Lehrkraft.*

Sollte die Beschwerde von Eltern vorgetragen sein, ist auch in dem Fall die Lehrkraft erster Adressat. In diesem Gespräch kommt es zu Ergebnissen und Vereinbarungen, die kurz dokumentiert werden.

Bleibt dieses Gespräch mit der Fachlehrkraft erfolglos, steht für alle Beschwerden der ‚Instanzenweg’ offen. Dieser ist einzuhalten.

4. Der Ablauf des Verfahrens:

Beschwerde

- Schüler/Eltern wenden sich an die betroffene Lehrkraft, (evtl. mit Klassenlehrkraft)

Im Falle der fehlenden Lösung des Problems

- **bei pädagogischen Problemen** wenden sich Schüler/Eltern an die Beratungslehrkraft oder andere Mitglieder des Beratungsteams (evtl. mit Fachlehrkraft oder Klassenlehrer/-in)
- **bei fachlichen Problemen** wenden sich Schüler/Eltern an die Fachleiter bzw. Fachbereichsleiter

Kommt es auf den vorherigen Ebenen zu keiner Abhilfe der Beschwerde, d. h. Vereinbarungen kamen nicht zustande, dann

1. wenden sich Schüler/Eltern an die Schulleitung (evtl. mit Fachlehrkraft, Fachleiter, Klassenlehrer/- in, Mitglied des Beratungsteams)
2. ggf. wenden sich Schüler/Eltern an das RLSB

5. Abweichungen

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung), wird die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien für die Aufklärung des Sachverhaltes sorgen. Das Ergebnis wird schriftlich dokumentiert. Die RLSB wird unverzüglich informiert, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen.

6. Ziele des Beschwerdemanagements

a) Vereinbarungen anstreben und ermöglichen

Alle Beteiligten streben konfliktlösende Vereinbarungen an, die nach verabredeter Zeit überprüft werden.

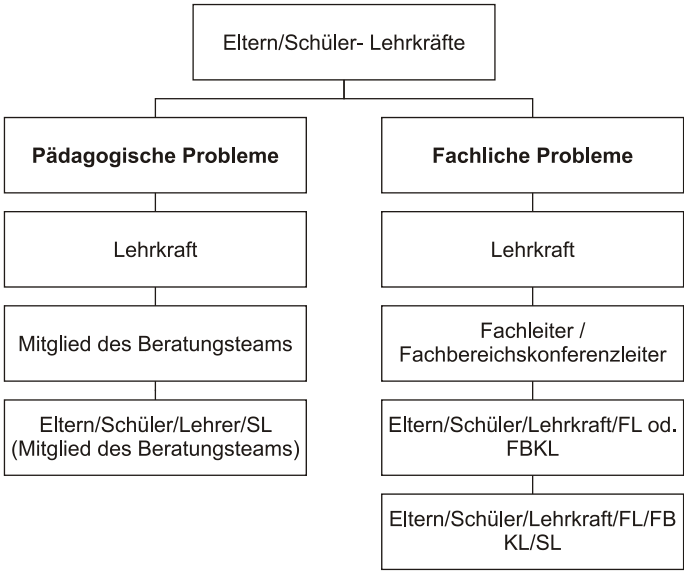
b) Dokumentation

Alle Beteiligten halten die Vereinbarungen fest. Eine Kopie dieser Vereinbarungen (mit Datum und Unterschrift) erhalten alle Beteiligten.

c) Unterstützung

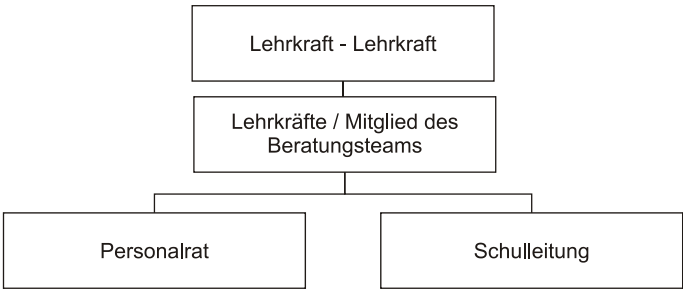
Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalrates der Schule diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten.
Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zu Grunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrkraft zu suchen.

Beschwerden: Eltern/Schüler – Lehrkräfte

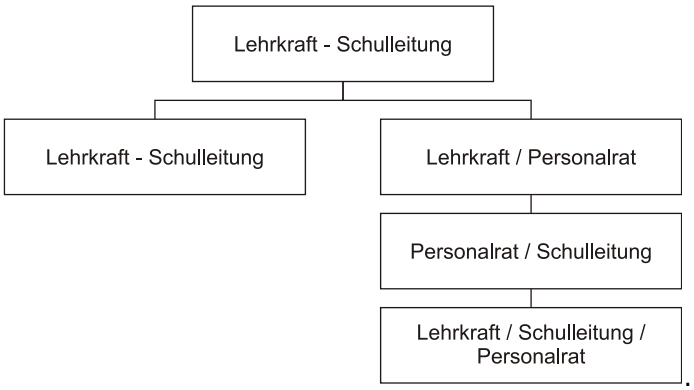


Weitere Beschwerdekonstellationen:

Lehrkraft – Lehrkraft



Lehrkraft – Schulleitung



Anlage: Vereinbarungen

Hohenhameln, d.

1. Teilnehmer/innen des Gesprächs am _____ (Datum)

Name und gegebenenfalls Funktion:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

2. Vereinbarungen / Verabredete Maßnahmen:

3. Weiterer Verfahrensweg: Überprüfung nach zu vereinbarender Zeit

(bei Einhaltung der Vereinbarungen Abschluss der Beschwerde)

mit Unterschrift der Parteien

Ort, Datum