



SOPHIE-SCHOLL-GESAMTSCHULE

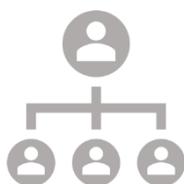
KOOPERATIVE GESAMTSCHULE WENNIGSEN

Beschwerdekonzzept

Es gilt für alle Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrkräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



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 / Fachbereichsleitung**
- **Schulsozialarbeit / Personalrat / Beratungslehrkräfte**
- **Schulzweigleitung / Schulleitung**
- **Schülerinnen und Schüler / Konfliktschlichtung**
- **Eltern / SER**
- **Regionales Landesamt für Schule und Bildung**

An der Sophie-Scholl-Gesamtschule leben und lernen wir gemeinsam. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aller Personen ist für uns selbstverständlich. An einem Ort, wo viele Menschen zusammenkommen, sind Beschwerden und Konflikte jedoch 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 nächsthöhere 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

- 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 Adressat 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.

Schülerinnen und Schüler

1. Schülerinnen und Schüler können sich immer an die Schulsozialarbeit, die Beratungslehrkräfte oder die Konfliktschlichtung zur Schlichtung eines Konfliktes wenden. Ebenfalls steht das Mobbing-Interventionsteam bei Konflikten und speziell bei Mobbingfällen zur Verfügung.



2. Schülerinnen und Schüler richten Beschwerden über Mitschülerinnen und Mitschüler an die Klassenlehrkraft. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen.



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



4. Beschwerden von Schülerinnen und Schülern über eine Lehrkraft werden zuerst an die betroffene Lehrkraft gerichtet. Ist das nicht möglich, ist die Klassenlehrkraft anzusprechen.



5. Kann die Klassenlehrkraft das Problem nicht lösen, wird die Schulzweigeleitung hinzugezogen. Dabei können sich Schülerinnen und Schüler immer von Mitschülerinnen und Mitschülern unterstützen lassen.



Eltern und Erziehungsberechtigte

1. 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 Fachlehrer, Beratungslehrer sowie die Elternvertreter/innen der Klasse hinzugezogen werden.



2. Sollte das Gespräch zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulzweigeleitung hinzugezogen. Beschwerden von Eltern über die Schulleitung sind zunächst an das verantwortliche Schulleitungsmitglied selbst zu richten. Erfolgt keine Einigung, wird die Beschwerde an das zuständige Dezernat des Regionalen Landesamtes für Schule und Bildung gerichtet.



Lehrkräfte

1. Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird die Schulzweigeleitung eingeschaltet.



2. Können Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden, wird zunächst der Schulpersonalrat und danach die Schulleitung einbezogen.



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



Beschwerden gegen Entscheidungen der Schule

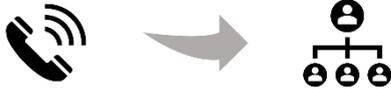
Beschwerden und Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule, zum Beispiel gegen Leistungsbewertungen, Konferenzentscheidungen oder Entscheidungen des Schulleiters unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall den jeweils geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet.

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

Sonstige Beschwerden

(z. B. Schulhausmeister, Reinigungskräfte, Busfahrer, Sekretariat)

In der Regel werden Beschwerden der oben genannten Personengruppen über Schülerinnen und Schüler oder Lehrkräfte an das Sekretariat gerichtet. Dort wird der zuständige Adressat ermittelt und informiert.



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



Schlussbemerkungen

- Die hier festgelegten Regelungen werden auf der Website der Schule aufgeführt sowie anlässlich der Elternabende in Jahrgang 5 erläutert.
- Anregungen zur Verbesserung unseres Beschwerdekonzpts nehmen wir gern entgegen.
- Das Konzept zum Beschwerdemanagement soll alle zwei Jahre von der Gesamtkonferenz überprüft und gegebenenfalls überarbeitet werden.