



Beschwerdekonzzept

Wir möchten offen und zugewandt mit allen umgehen, die am Schulleben beteiligt sind. Deshalb ist es uns besonders wichtig, dass in unserem Schulprogramm auch Regeln für den Umgang mit Beschwerden, die überall und daher auch an jeder Schule vorkommen, festzulegen. So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, so enthalten sie oft auch Ansatzpunkte für eine positive Weiterentwicklung der Schule.

Wenn Beschwerden als eine Art „Frühwarnsystem“ gesehen werden, können etwaige Probleme frühzeitig bearbeitet und unnötige Eskalationen verhindert werden. Wir wünschen uns eine konstruktive Konfliktbewältigung, an deren Ende beide Seiten zufrieden sein können.

Da Konflikte für alle davon Betroffenen emotional belastend sind, unter Umständen viel persönliche Energie und Motivation kosten und damit unseren angestrebten pädagogischen Leitzielen abträglich sind, ist es notwendig, Konflikte aktiv, konstruktiv und nachhaltig zu lösen.

Das fällt leichter, wenn wir beachten, dass ein Konflikt

- eine Möglichkeit darstellt, vorhandene Unterschiede in den Ansichten, Meinungen und Zielsetzungen zu verdeutlichen und akzeptieren zu lernen.
- Ausdruck unserer Individualität und Differenziertheit sind, die für die Entwicklung von Schule nutzbar gemacht werden können.
- Bewährtes hinterfragen und somit Impulsgeber für eigene Veränderungsprozesse und schulische Weiterentwicklungen sein können.

Unser Konzept zum Umgang mit Beschwerden arrangiert den systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten in unserer Schule. Es zeigt die einzelnen Schritte auf, die eingehalten werden müssen, damit Konflikte konstruktiv und schnell gelöst werden können.

An der Eichendorffschule gibt es folgende Vereinbarungen, die bereits vorbeugend konfliktvermeidend sind:

- konsequente Arbeit nach den in unserer Schulordnung festgelegten Vereinbarungen
- aktiver Austausch über die Lernentwicklung eines Kindes mit allen Verantwortlichen (Kolleginnen, Eltern, Kindergärten, Schulärztin, ...)
- Transparenz der Lerninhalte, -methoden und der Leistungsbewertung
- Hospitationen im Unterricht (durch Kolleginnen, Eltern, Schulleitung)
- Beherzigen des Vorsatzes „Miteinander, nicht übereinander reden!“

Bei allen Konflikten möchten wir grundsätzlich folgendes beachten:

- ☺ Beschwerden wollen wir mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis begegnen. Das wirkt „entwaffnend“ und schafft die Voraussetzung für eine sachliche Auseinandersetzung mit der Beschwerde. Wir wollen „bei der Sache“ bleiben.
- ☺ Anhören und Bearbeiten einer Beschwerde erfordert Ruhe und Zeit. Gespräche „zwischen Tür und Angel“ widersprechen dem. Sinnvoller ist die Terminvereinbarung über die Postmappe oder das Sekretariat.
- ☺ Die Bearbeitung der Beschwerde und die Problemlösung sollten möglichst zügig erfolgen.
- ☺ Alle Gespräche und die getroffenen Vereinbarungen werden in einem Protokoll festgehalten.
- ☺ Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schülerinnen oder Schüler sind ausschließlich an die Klassenleitung der betroffenen Schülerinnen oder Schüler zu richten.
- ☺ Erziehungsberechtigte haben gegenüber Schülerinnen und Schülern keinerlei Beschwerde- und Weisungsbefugnis.
- ☺ Wir bearbeiten keine Beschwerden von Erziehungsberechtigten über andere Erziehungsberechtigte.
- ☺ Beschwerden sollten direkt mündlich, können aber auch in Briefform oder als Email vorgebracht werden.
- ☺ Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf die Umgangsform.
- ☺ Wir nehmen alle Beschwerden ernst und bearbeiten sie umsichtig und mit Sorgfalt.

In den Übersichten finden Sie folgende Abkürzungen:

S	Schülerin / Schüler
SS	Schülerinnen / Schüler
MS	Mitschüler
L	Lehrerin
KL	Klassenlehrerin
BP	Betreuungsperson (Oase und OGGS)
SL	Schulleitung
EB	Erziehungsberechtigte

Beschwerden von Schülerinnen / Schülerin über Mitschülerinnen / Mitschüler

Schritt 1:	
Vorgehen:	Ziel:
S spricht mit der KL, die ein Gespräch zwischen den beteiligten SS oder in der Klasse begleitet	Mündliche Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander
bei Erfolglosigkeit Schritt 2:	
Vorgehen:	Ziel:
Die KL veranlasst ein Gespräch mit den Lehrkräften, die die betroffenen SS unterrichten.	- Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Lösung des Konfliktes - Information der betroffenen SS - Schriftliche Info an die EB
bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt 3:	
Vorgehen:	Ziel:
Die SL wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten und fordert ggf. die KL zur Einberufung einer Klassenkonferenz auf.	Finden einer Lösung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen oder Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen von weiteren Maßnahmen
bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt 4:	
Vorgehen:	Ziel:
Die SL wird umgehend informiert, insbesondere bei tätlichen Übergriffen. Die Erziehungsberechtigten werden unmittelbar benachrichtigt; es erfolgen ggf. weitere Ordnungsmaßnahmen gem. § 53 SchulG NRW (s. Anlage).	- Sofortige Beendigung einer Gefahrensituation - Erweiterung der Ordnungsmaßnahmen - Maßnahmenfestlegung

Beschwerden von Schülerinnen / Schülerin über Lehrerinnen / Betreuungsperson

Schritt 1:	
Vorgehen:	Ziel:
S spricht persönlich mit der betroffenen L/BP, ggf. in Begleitung eines MS (Klassensprecher/-in) oder in der Klasse.	Vereinbarung über den künftigen Umgang miteinander
bei Erfolglosigkeit Schritt 2:	
Vorgehen:	Ziel:
S wendet sich an eine Vertrauenslehrerin ihrer/seiner Wahl, ggf. in Begleitung der EB oder eines MS (Klassensprecher/-in). Im Gespräch wird der Konflikt von verschiedenen Seiten betrachtet. Dabei kann vereinbart werden, dass die Vertrauenslehrerin ein Gespräch mit der betroffenen L/BP führt.	- Versichern, dass die Beschwerde des S ernst genommen wird - Versachlichung des Konflikts - Vereinbarung über das weitere Vorgehen, z.B. Rückmeldung über das geführte Gespräch mit der betroffenen L / BP
bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt 3:	
Vorgehen:	Ziel:
Die SL wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten. Auch die EB der Schüler nehmen ggf. an diesen Gesprächen teil.	Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnungen von Maßnahmen

Beschwerden von Lehrerinnen / Betreuungspersonen über Schülerinnen / Schüler

Schritt 1:	
Vorgehen:	Ziel:
Die L/BP spricht mit dem betroffenen S persönlich.	Mündliche / schriftliche Vereinbarung über Verhaltensregeln
bei Erfolglosigkeit Schritt 2:	
Vorgehen:	Ziel:
Sofern nicht selbst Beschwerde führend, wird die KL eingeschaltet und veranlasst ein Gespräch mit den L/BP, die die betroffenen SS unterrichten.	- Erarbeitung und Dokumentation pädagogischer Maßnahmen zur Lösung des Konfliktes - Information der betroffenen SS - Schriftliche Info der EB
bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt 3:	
Vorgehen:	Ziel:
Die SL wird informiert. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten und fordert ggf. die KL zur Einberufung einer Klassenkonferenz auf.	Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen oder Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen von weiteren Maßnahmen

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrerinnen / Betreuungspersonen

Schritt 1:	
Vorgehen:	Ziel:
Die EB sprechen mit der betroffenen L/BP persönlich.	Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung
bei Erfolglosigkeit Schritt 2:	
Vorgehen:	Ziel:
Die EB sprechen unter Begleitung eines weiteren Elternteils der Klasse, z.B. Klassenpflegschaftsvorsitzende/r erneut mit der betroffenen L/BP persönlich. Die L/BP kann bei Bedarf eine Kollegin am Gespräch teilnehmen lassen.	- Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der vereinbarten Lösungswegfindung - ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren
bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt 3:	
Vorgehen:	Ziel:
Die SL wird informiert. Es erfolgt die Überprüfung der vereinbarten Schrittfolge. Sie führt Gespräche mit den Beteiligten.	Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Maßnahmen

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über die Schulleitung

Schritt 1:	
Vorgehen:	Ziel:
Die EB führen ein direktes Gespräch mit der SL.	Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung
bei Erfolglosigkeit Schritt 2:	
Vorgehen:	Ziel:
Die EB sprechen unter Begleitung eines weiteren Elternteils der Klasse / der Schulpflegschaftsvorsitzenden erneut mit der SL.	- Erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung - Ggf. geänderten Lösungsweg vereinbaren
bei erneuter Erfolglosigkeit Schritt 3:	
Vorgehen:	Ziel:
Die EB kontaktieren die zuständige untere Schulaufsichtsbehörde. Die SL erstellt einen Sachverhaltsbericht und leitet diesen mit der Bitte um Entscheidung dem Schulamt zu.	Lösungswegfindung durch übergeordnete Behörde.

Beschwerden von Lehrerinnen/ Betreuungspersonen über Lehrerinnen/ Betreuungspersonen

Schritt 1:	
Vorgehen:	Ziel:
Die L/BP spricht persönlich mit der betroffenen L/BP.	Sachverhaltsklärung und Lösungswegfindung
Bei Erfolglosigkeit	
Schritt 2:	
Vorgehen:	Ziel:
Die L/BP wendet sich an die SL/OL oder erst Lehrerrat? . Im Gespräch wird der Konflikt von verschiedenen Seiten betrachtet. Dabei kann vereinbart werden, dass SL/ OL ein Gespräch mit der betroffenen L/BP führt.	- Beschwerde wird ernst genommen - Vereinbarung über das weitere Vorgehen, z.B. Rückmeldung über das geführte Gespräch mit der betroffenen L/BP.
Bei erneuter Erfolglosigkeit	
Schritt 3:	
Vorgehen:	Ziel:
Die SL/OL führt ein Gespräch mit den Beteiligten. Bei Bedarf kann der Lehrerrat ebenfalls daran teilnehmen.	Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung