



**Berufsschulzentrum am Westerberg**  
TECHNIK DESIGN SERVICE

# **H \_ Konstruktiver und transparenter Umgang mit Beschwerden**

Vorgelegt von der AG „Schulisches Beschwerdemanagement“

Mitglieder: Konstantin Brandwitte, Ruth Brockmann, Dr. Klaus Damer, Christian Pollmann,  
Cornelia Schürmann, Kerstin Siegel, Franziska Temmeyer-Schaar

Beschluss im Schulvorstand am 10.12.2015

Beschluss durch die Gesamtkonferenz am 26.01.2016

## **Inhalt**

Vorwort – Einige offene Worte zur Notwendigkeit dieser Hinweise	3
Verfahrensvorschlag zur Beschwerde- bzw. Problembearbeitung	3
1. Anlass	3
2. Konflikte da bearbeiten, wo sie entstehen	4
3. „Stufenmodell“ nutzen	4
4. Intervention	5
5. Auswertung	5
Anhang	
Schülerinformation	6
Vereinbarungs- und Feedback-Bogen	7

# Zum konstruktiven und transparenten Umgang mit Beschwerden über Lehrkräfte und Mitarbeiter

## Vorwort – Einige offene Worte zur Notwendigkeit dieser Handreichung

Der Umgang mit Beschwerden bedarf zunehmend einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke in der Verbindlichkeit liegt. Die Einhaltung eines festgelegten Instanzenweges kann zur Problemlösung und gleichzeitigen Entlastung aller Beteiligten beitragen.

So unerfreulich Beschwerden auch sein mögen, sie enthalten oft auch Ansatzpunkte für eine positive "Verwertung" in der Schule. Jede Beschwerde sollte daher daraufhin überprüft werden, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ob sie auf ein generelles, z.B. in organisatorischen Regelungen der Schule begründetes Problem verweist.

So können Beschwerden als eine Art "Frühwarnsystem" genutzt werden, das es ermöglicht etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten, so dass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalationen kommt. Dies kommt allen an der Schule beteiligten Menschen zugute und verbessert die Qualität von Schule.

Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden. Wenn dann noch alle die notwendige Selbstverpflichtung auf die vereinbarten Verfahren ernst nehmen und sich daran halten, verlieren Beschwerden viel von ihrem Schrecken und sie werden als "Ressource" für die Schule – z.B. als Ansatzpunkt für Schulentwicklungsaktivitäten - nutzbar.

Die hier zusammengefassten Hinweise zum Umgang mit Beschwerden sind das Ergebnis gemeinsamer Überlegungen einer Arbeitsgemeinschaft, der schulischen Gleichstellungsbeauftragten, des Personalrats, der Schülervertretung und der Schulleitung. Sie beruhen auf der Überzeugung, dass Beschwerden zur Normalität des schulischen Alltags gehören und in konstruktiver Weise bearbeitet werden können und sollen.

## Verfahrensvorschlag zur Beschwerde- bzw. Problembearbeitung

### 1. Anlass

Eine Beschwerde wird häufig persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung, der Schulaufsicht oder anderen Instanzen vorgetragen und *nicht direkt den Beteiligten*. Wenn sich Eltern oder Betriebe beschwerdeführend an die Schulleitung wenden, stellt sich nicht selten eine Art "Überrumpelungsreaktion" ein. Typischerweise bestehen aus Schulleitungssicht *zwei Gefahren*:

Die Schulleitung stellt die Berechtigung der Beschwerde in Frage oder argumentiert formal ausweichend. Die Beschwerdeführenden reagieren dann häufig konfrontativ und eskalierend (z.B. indem sie mit der Einschaltung der Schulbehörde oder der Presse drohen), oder die Schulleitung entspricht unmittelbar der Erwartung der Beschwerdeführenden, nimmt ihnen das Problem ab und macht es sich zu eigen. Damit ist die akute Situation zunächst entspannt. In der Folge ergeben sich für die Schulleitung allerdings gravierende Schwierigkeiten, da sie nun Partei geworden ist. Um stattdessen besser reagieren zu können, ist die Festlegung eines schulischen *Beschwerdeverfahrens* sinnvoll.

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

## 2. Konflikte da bearbeiten, wo sie entstehen

Die Bearbeitung von Beschwerden und Konflikten beginnt, wo sie auftreten. Ziel ist immer, die Probleme möglichst umgehend zu lösen und sie nicht größer zu machen. Erst wenn auf der ersten Stufe, d.h. im direkten Kontakt der Konfliktparteien keine Lösung gefunden wird, ist die nächste Bearbeitungsstufe einzubeziehen.

Beispiel:

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

*Die Schulleitung verweist auf das ‚Stufenmodell‘, empfiehlt dessen Einhaltung und die Nutzung des Vereinbarungs- und Feedbackbogens.*

*Der erste Schritt ist das **direkte Gespräch** zwischen Schülern/innen (ggf. dem/der Klassensprecher/in) und der Lehrkraft. Wird die Beschwerde von Eltern vorgetragen, ist auch in diesem Fall die Lehrkraft erster Adressat.*

*Bleibt das Gespräch mit der Fachlehrkraft erfolglos, steht für alle Beteiligten die nächste Bearbeitungsstufe des Modells offen.*

## 3. Stufenmodell nutzen

Beschwerdeführer ist...	Ansprechpartner 1. Stufe	Ansprechpartner 2. Stufe	Ansprechpartner 3. Stufe
<b>Schüler</b>	Mitschüler Klassensprecher Fachlehrkraft Klassenlehrkraft  Evtl. mit Unterstützung durch Beratungs- lehrkraft und/oder Schulsozialarbeit	Abteilungsleitung Schülervertretung (SV)  Evtl. mit Unterstützung durch Beratungs-lehrkraft und/oder Schulsozialarbeit	Schulleiterin oder stellvertretender Schulleiter (über die Schulverwaltung)  Evtl. mit Unterstützung durch Beratungs-lehrkraft und/oder Schulsozialarbeit
<b>Eltern/Ausbilder</b>	Fachlehrkraft Klassenlehrkraft Klassenelternvertreter	Schulelternvertreter Abteilungsleitung	Schulleiterin oder Stellvertreter
<b>Lehrkräfte</b>	Kollege/Kollegin Personalrat	Teamleitung Abteilungsleitung	Schulleiterin oder Stellvertreter

#### **4. Intervention durch die Schulleitung**

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z. B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung eines schulischen Mitarbeiters, wie z.B. sexueller Übergriff), muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien für Aufklärung des Sachverhaltes sorgen. Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren.

- Wenn disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen, muss die Schulleitung die Schulaufsicht unverzüglich informieren.

#### **5. Auswertung**

##### **a) Konfliktlösende Vereinbarungen anstreben**

Auf jeder "Stufe" (vgl. 4) sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach Ablauf eines Jahres von den Konfliktparteien in einem Gespräch überprüft werden. Gesprächsgrundlage ist die schriftlich getroffene Vereinbarung.

##### **b) Dokumentation**

Für alle Konfliktbearbeitungsstufen steht ein Feedback-Bogen zur Verfügung, um getroffene Vereinbarungen festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten in diesem Fall eine Kopie dieser Vereinbarung.

##### **c) Unterstützung**

Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalrats 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.



Liebe Schülerinnen und Schüler,

Osnabrück, 25.01.16

nicht immer sind wir mit unseren Arbeitsbedingungen oder unseren Arbeitsergebnissen zufrieden. Wie überall im Leben gehören auch in der Schule Spannungen oder Konflikte zum Alltag. Reibereien mit Mitschülern, Differenzen mit Lehrkräften – jede/r hat sicher in der einen oder anderen Ausprägung schon einmal belastende Situationen erlebt!

Wir alle müssen uns auch unangenehmen Situationen stellen und konstruktiv an der Verbesserung unseres Umgangs miteinander arbeiten.

Wenn es ein Problem gibt, ist der erste Schritt **immer das direkte Gespräch** zwischen Ihnen und der Person, mit der Sie den Konflikt oder das Problem haben. Zu Ihrer Unterstützung können Sie eine Vertrauensperson (s. Stufe 1) einbeziehen.

**Wichtig:**

- ✘ Jede Beschwerde muss begründet werden!
- ✘ Halten Sie sich unbedingt an den Stufenplan!

In der Tabelle finden Sie Ihre Ansprechpartner/innen.

Beschwerdeführer ist...	Ansprechpartner 1. Stufe	Ansprechpartner 2. Stufe	Ansprechpartner 3. Stufe
<b>Schüler</b>	Klassensprecher oder Mitschüler (Vertrauensperson) Fachlehrkraft Klassenlehrkraft  — Evtl. mit Unterstützung durch Beratungslehrkraft und/oder Schulsozialarbeit	Abteilungsleitung Schülervvertretung (SV)  — Evtl. mit Unterstützung durch Beratungslehrkraft und/oder Schulsozialarbeit	Schulleiterin oder stellvertretender Schulleiter (über die Schulverwaltung)  — Evtl. mit Unterstützung durch Beratungslehrkraft und/oder Schulsozialarbeit
<b>Eltern/Ausbilder</b>	Fachlehrkraft Klassenlehrkraft Klassenelternvertreter	Schulelternvertreter Abteilungsleitung	Schulleiterin oder Stellvertreter

**Der Zugang zum Beratungsangebot der Schulsozialarbeit und der Beratungslehrkräfte ist selbstverständlich formlos möglich. Schulsozialarbeit und Lehrkräfte stehen Ihnen zeitnah nach Absprache für ein Gespräch zur Verfügung.**

## Vereinbarungs- und Feedback- Bogen

Beschwerdeführer/in	<input type="checkbox"/> Schüler/in	<input type="checkbox"/> Ausbilder/in	<input type="checkbox"/> Eltern
_____	<input type="checkbox"/> Lehrkraft	<input type="checkbox"/> sonstige: _____	
Name	_____		
_____	_____		
Klasse	Tel./e-mail		
Entgegengenommen von: _____ <input type="checkbox"/> mündlich <input type="checkbox"/> schriftlich <input type="checkbox"/> telefonisch			

### Grund der Beschwerde?

---

---

---

### Ausführliche Schilderung des Sachverhaltes:

---

---

---

---

---

---

---

Datum/ Unterschrift

<b>Zuständigkeit/ Bearbeitung:</b> Abteilungsleitung A1 <input type="checkbox"/> A2 <input type="checkbox"/> A3 <input type="checkbox"/> A4 <input type="checkbox"/> A5 <input type="checkbox"/> A6 <input type="checkbox"/>
Klassenlehrer/in <input type="checkbox"/> Schulleiter/-in <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/>

### Festgelegte Maßnahme:

### Ergebnis:

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---	---

Datum/ Unterschrift aller Beteiligten