



Beschwerdekonzept

Viele Menschen haben täglich an unserer Schule miteinander zu tun. Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte und Eltern. Natürlich kann es in der täglichen Arbeit immer mal wieder zu Missverständnissen, Ärgernissen und Konflikten kommen. Es ist ein unrealistisches Ziel, dass Konflikte und Beschwerden gänzlich vermieden werden können

Der Umgang mit Beschwerden ist Bestandteil der täglichen Arbeit an der Schule. Wir versuchen offen und direkt mit Kritik und Beschwerde umzugehen.

Wir nehmen Beschwerden grundsätzlich ernst und versuchen Probleme zeitnah und zur Zufriedenheit aller zu lösen.

Dabei betrachten wir Beschwerden als „Frühwarnsystem“, so dass Probleme frühzeitig bearbeitet und unnötige Eskalationen verhindert werden können.

Konflikte sollen dort bearbeitet werden, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn eine Klärung zwischen den direkten Beteiligten nicht allein möglich ist. Dieses Konzept soll helfen, Beschwerden schnell und zielgerichtet zu bearbeiten.

Beschwerden können auch Ansatzpunkte für eine positive Weiterentwicklung der Schule sein und uns Hinweise geben, unsere Arbeit an bestimmten Punkten zu verbessern.

Das steigert die Zufriedenheit aller und trägt zum positiven Schulklima bei.

„Lehrer, Pädagogische Mitarbeiter, Eltern und Schüler befinden sich im Austausch.“

Erziehungskonzept der Brakenhoffschule 2019

Beschwerdewege

Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Mitschülerinnen/ Mitschüler

1. Die Beschwerden einordnen, gewichten und Wege zur selbstständigen Klärung aufzeigen (Streitschlichter, Lehrkräfte, Sozialpädagogin)
2. Gespräch/ Konfliktklärung mit Moderation und Unterstützung (Kontakt mit den Erziehungsberechtigten, Schulsozialarbeit)
3. Beteiligung Schulleitung (Lehrkräfte, Schulsozialarbeit, Schulleitung)

Beschwerden von Schülerinnen/ Schülern über Lehrkräfte

1. Gespräch von Schülerinnen und Schülern mit der Lehrkraft (evtl. durch Erziehungsberechtigte angebahnt); Unterstützung durch Freund/ Klassensprecher
2. Gespräch mit Klassenlehrkraft, Sozialpädagogin, Erziehungsberechtigte
3. Gespräch mit Schulleitung

Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrern über Schülerinnen/ Schüler

1. Gespräch mit Schülerin oder Schüler und Lehrkraft
2. Gespräch mit Eltern, Schulsozialpädagogin und Lehrkraft
3. Einbeziehung der Schulleitung mit weiteren Maßnahmen (Gespräch; Klassenkonferenz)

Beschwerden von pädagogischen Mitarbeiterinnen/ Mitarbeitern über Schülerinnen/ Schüler

1. Gespräch mit Schülerin oder Schüler und Klassenlehrkraft und pädagogischer Mitarbeiterin/ pädagogischem Mitarbeiter

2. Gespräch mit Eltern, Schulsozialpädagogin, Klassenlehrkraft und pädagogischer Mitarbeiterin/ pädagogischem Mitarbeiter
3. Einbeziehung der Schulleitung mit weiteren Maßnahmen (Gespräch; Klassenkonferenz)

Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrer über Lehrerinnen/ Lehrer

1. Direktes, persönliches Gespräch – kein Umweg über andere (bei größeren Problemen Zeit außerhalb des Unterrichts verabreden)
2. Mediator/in oder Personalrat aufsuchen
3. Einbeziehung der Schulleitung

Beschwerden von Lehrerinnen/ Lehrer über Schulleitung

1. Direktes Gespräch (evtl. mit Vertrauensperson)
2. Personalrat berät Lehrkraft und vermittelt
3. Gespräch mit Dezernentin oder Schulbezirkspersonalrat

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Lehrerinnen/ Lehrer

1. Gespräch mit vorheriger Terminvereinbarung mit der Lehrkraft (konkrete Benennung des Anlasses/ Teilnehmer, etc.)
2. Gespräch unter Erweiterung des Teilnehmerkreises (Klassenlehrkraft, Dolmetscher, Schulsozialarbeiter, etc., Vertrauensperson des Erziehungsberechtigten, z.B. Elternvertreter)
3. Einbeziehung der Schulleitung (Erziehungsberechtigter, Lehrkraft & Schulleitung)

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über pädagogische Mitarbeiterinnen/ Mitarbeiter

1. Gespräch mit vorheriger Terminvereinbarung mit der Klassenlehrkraft und pädagogische Mitarbeiterin/ pädagogischem Mitarbeiter
2. Gespräch unter Erweiterung des Teilnehmerkreises (pädagogische Mitarbeiterin/ Mitarbeiter, Klassenlehrkraft, Dolmetscher, Schulsozialarbeiter, etc., Vertrauensperson des Erziehungsberechtigten, z.B. Elternvertreter und evtl- Vertrauensperson päd. Mitarbeiterin/ Mitarbeiter)
3. Einbeziehung der Schulleitung (Erziehungsberechtigter, pädagogische Mitarbeiterin/ Mitarbeiter, Lehrkraft & Schulleitung)

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schulleitung

1. Gespräch mit vorheriger Terminvereinbarung mit der Schulleitung (konkrete Benennung des Anlasses/ Teilnehmer, etc.)
2. Gespräch mit der Schulleitung und einem weiteren Mitglied der Schulelternrats oder des Schulvorstands
3. Gespräch mit der zuständigen Dezernentin/ dem zuständigen Dezernenten; Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz