



Longenburgschule
Königswinter-Nierdorf

Beschwerdekonzert

Inhalt

1. Grundsatz	2
2. Beschwerden	
2.1. Beschwerden von SchülerInnen über SchülerInnen	3
2.2. Beschwerden von SchülerInnen über die Lehrkraft	3
2.3. Beschwerden der Lehrkraft über SchülerInnen	3
2.4. Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte	4
2.5. Beschwerden von Eltern über SchülerInnen oder andere Eltern	4
2.6. Beschwerden von Lehrkräften über Eltern	5
2.7. Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte	5
2.8. Beschwerden von Eltern über die Schulleitung	5
2.9. Beschwerden von Lehrkräften über die Schulleitung	5
2.10. Sonstige Beschwerden	6
(Städtisches Personal*, Reinigungskräfte, Schulträger)	
2.11. Beschwerden der Öffentlichkeit über SchülerInnen	6
3. Information und Dokumentation	7
4. Weiteres Vorgehen	7
5. Anlage	

* Städtisches Personal an der Schule sind die Schulsekretärin, die Ganztagsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sowie der Hausmeister.

1. Grundsatz

Die Schule ist ein Lebensraum, in dem Menschen verschiedenen Alters, Interessen und Ansichten aufeinandertreffen. Konflikte gehören immer wieder zum Schulalltag.

Die hier vorliegende Beschwerderegulung setzt sich zum Ziel, eine für unser Schulklima förderliche Richtung für den Umgang mit Beschwerden zu weisen und Wege für einen systematischen und zielorientierten Umgang mit Konflikten aufzuzeigen. In jedem Beschwerdefall sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, bei denen es nicht um Sieger oder Verlierer geht. Vielmehr geht es darum, durch eine offene Kommunikation Vertrauen zu schaffen und eine Transparenz der Problematik herzustellen.

Ein Konflikt kann dann als bewältigt gelten, wenn die Beteiligten wieder ungestört handeln können. Nur so lässt sich ein offenes und vertrauensvolles Verhältnis aller Personen in der Schule erreichen. Grundsätzlich gilt:

- Jede Beschwerde wird ernstgenommen.
- Beschwerden werden mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis aufgenommen. Dieses schafft die Voraussetzung für eine sachliche Auseinandersetzung mit der Beschwerde.
- Beschwerden sollen Chancen der Zusammenarbeit eröffnen.
- Konflikte und deren Lösungen werden als ein wichtiger und auch notwendiger Schritt zur Persönlichkeitsentwicklung angesehen.
- Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf eine angemessene Umgangsform und auf eine sachliche Formulierung.
- Die Bearbeitung der Beschwerde und deren Problemlösung erfolgt zeitnah.
- Das vorliegende Konzept bezieht sich nicht auf strafrechtlich relevante Konflikte wie z.B. schwere Körperverletzung, Diebstahl oder unerlaubten Waffenbesitz. In diesen Fällen sind der Schule Rechtswege vorgeschrieben. Erlasse regeln hier das entsprechende Vorgehen.
- Beschwerden werden in einem angemessenen zeitlichen Rahmen bearbeitet. „Tür- und Angelgespräche“ vor Beginn oder im Anschluss an den Unterricht sollten nicht stattfinden.

2. Beschwerden

2.1. Beschwerden von SchülerInnen

In einer Konfliktsituation zwischen zwei oder mehreren SchülerInnen ist das oberste Prinzip, zunächst mit der KonfliktpartnerIn zu sprechen. Im Laufe der Grundschulzeit werden die SchülerInnen darauf geschult, Probleme selbstständig zu lösen. Mit der Ansage „Halt – Stopp!“ signalisieren sie ihrem Gegenüber, dass ein bestimmtes Verhalten als unangenehm, beängstigend oder bedrohlich empfunden wird. Führt dies nicht zu einer Lösung des Problems, ist die nächste AnsprechpartnerIn entweder die Pausenaufsicht, die KlassenlehrerIn, die FachlehrerIn, die VertrauenslehrerIn oder eine Meldung in den Streitschlichtungsbrieffkasten.

Dauern die Konflikte an, sind die Konflikte gravierend oder kann keine Lösung gefunden werden, sind die Eltern zu informieren. In der Regel wird ein persönliches Gespräch mit den Eltern geführt. Je nach Situation kann das Gespräch in Anwesenheit weiterer Personen (sozialpädagogische Fachkraft, VertrauenslehrerIn, Schulleitung) geführt werden. Im äußersten Fall muss eine Klassenkonferenz einberufen werden.

2.2. Beschwerden von SchülerInnen über die Lehrkraft

Bei Beschwerden von SchülerInnen über Lehrkräfte gilt das oben beschriebene Grundprinzip der direkten Ansprache.

Bleibt dies erfolglos, ist die nächste AnsprechpartnerIn die KlassenlehrerIn oder – wenn es um diese/n selbst geht – eine FachlehrerIn oder VertrauenslehrerIn. Bei weiteren Problemen findet ein Gespräch zwischen betroffener Lehrkraft, KlassenlehrerIn und der SchülerIn statt. Ggf. kann es an dieser Stelle auch sinnvoll sein, dass ein Elternteil oder die VertrauenslehrerIn am Gespräch teilnimmt. Kann das Problem auch nicht in diesem Rahmen gelöst werden, findet ein gemeinsames Gespräch mit der Schulleitung statt.

2.3. Beschwerden der Lehrkraft über SchülerInnen

Kommt es zu einer Beschwerde von einer Lehrkraft über eine/n SchülerIn, so führt die Lehrkraft zunächst ein Gespräch mit der betroffenen SchülerIn. Ergibt sich daraus keine Lösung des Konfliktes, sind die KlassenlehrerIn oder – wenn es um diese/n selbst geht–

eine FachlehrerIn und die Eltern einzubeziehen. Als Unterstützung für die Lehrkraft ist der Lehrerrat ansprechbar. Sollte auch hier keine Lösung des Problems gefunden werden, können weitere Personen (sozialpädagogische Fachkraft, Beratungslehrkraft) hinzugezogen werden. Bei anhaltenden Problemen wird ein Gespräch mit der Schulleitung in Anwesenheit der Eltern geführt. Auch hier stellt die Klassenkonferenz das letzte Mittel dar.

2.4. Beschwerden von Eltern über Lehrkräfte

Schon zu Beginn eines jeden Schuljahres wird auf dem ersten Elternabend eine gute partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Eltern angestrebt, die auch auf Offenheit in Konfliktsituationen abzielt. So werden die Eltern auf Elternabenden und Elternsprechtagen gebeten, sich bei Fragen z.B. zum Unterrichtsstil, zu Unterrichtsinhalten, zum Lehrkraft- und SchülerInnenverhalten o. ä. zunächst an die betreffende Lehrkraft zu wenden, um im direkten Gespräch eine Klärung des Sachverhaltes herbeiführen zu können. Wenn Eltern oder die betroffene Lehrkraft nicht bereit sind, das Gespräch alleine zu führen, können weitere Lehrkräfte, Elternvertreterinnen oder die Schulleitung hinzugezogen werden.

Eltern können im Fall einer Beschwerde über die dienstliche Emailadresse mit der Lehrkraft in Kontakt treten und einen Gesprächstermin vereinbaren. Ist die Emailadresse der Lehrkraft unbekannt, kann im Sekretariat der Schule um einen Rückruf der Lehrkraft gebeten werden.

Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen.

2.5. Beschwerden von Eltern über SchülerInnen oder andere Eltern

Beschwerden von Eltern über andere Eltern oder deren Kinder können nur dann aufgegriffen werden, wenn die angesprochenen Probleme das Unterrichtsgeschehen oder den Schulalltag unmittelbar beeinträchtigen.

Beschwerden von Eltern über SchülerInnen aus der eigenen oder einer anderen Klasse, die um Zusammenhang mit dem eigenen Kind stehen, sind an die KlassenlehrerIn des Kindes zu richten, über welches eine Beschwerde vorgetragen werden möchte.

Beschwerden von Eltern, die zwar SchülerInnen der Schule betreffen, aber nicht im direkten Zusammenhang mit dem eigenen Kind stehen, sollten auf die eigentlichen Konfliktpartner (SchülerIn – SchülerIn) reduziert werden. Es greift dann Punkt 2.1.

Beschwerden von Eltern über andere Erziehungsberechtigte fallen nicht in das Aufgabenfeld der Schule.

2.6. Beschwerden von Lehrkräften über Eltern

Bei Beschwerden von Lehrkräften gegenüber Eltern wird zunächst ein persönliches Gespräch mit den betreffenden Eltern geführt. Dies kann persönlich oder telefonisch erfolgen. Wird kein zufriedenstellendes Ergebnis durch das Gespräch erzielt, kann ein Gespräch mit der Schulleitung erfolgen bzw. eine schriftliche Beschwerde an die Schulleitung gerichtet werden.

2.7. Beschwerden von Lehrkräften über Lehrkräfte

Bei Konfliktsituationen zwischen Kolleginnen erfolgt zunächst das direkte Gespräch mit der entsprechenden Person. Bei Bedarf ist es möglich, sich Hilfe aus dem neutralen Kollegium oder dem Lehrerrat zu holen. Besteht das Problem weiterhin, kann die Schulleitung um Vermittlung gebeten werden.

2.8. Beschwerden von Eltern über die Schulleitung

Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, ggf. kann der Personalrat einbezogen werden. Wird keine Lösung erzielt, kann schriftlich Kontakt mit der Schulaufsicht aufgenommen oder ein Gespräch mit dem zuständigen schulfachlichen Dezernenten geführt werden.

2.9. Beschwerden von Lehrkräften über die Schulleitung

Liegen Beschwerden über die Schulleitung seitens der KollegInnen vor, ist ein direktes klärendes Gespräch erwünscht.

Sollte die Angelegenheit zwischen Schulleitung und Lehrkraft nicht geklärt werden können, wird es dem Lehrerrat der Schule mitgeteilt, die zwischen BeschwerdeführerIn und der Schulleitung als Vermittler auftreten kann.

Sollte keine Einigung erzielt werden können, dient die Schulaufsicht als nächste vermittelnde Instanz. Hier kann der Personalrat unterstützend beraten.

2.10. Sonstige Beschwerden (städtisches Personal, Reinigungskräfte, Schulträger)

Erfahrungsgemäß werden Beschwerden von oben genannten Personengruppen über SchülerInnen oder Lehrkräfte direkt an die Schulleitung herangetragen. Diese bemüht sich um Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen bzw. ergreift die erforderlichen Maßnahmen und klärt den Sachverhalt. Ist ein Konflikt auf diesem Weg nicht zu klären, wird die Stadt Königswinter als Schulträger hinzugezogen.

Beschwerden über die oben genannten Personengruppen sind zunächst an die Schulleitung zu richten. Diese bemüht sich um ein vermittelndes Gespräch zwischen den betroffenen Personen. Führt das Gespräch nicht zur Klärung des Konfliktes, informiert die Schulleitung die jeweiligen Vorgesetzten der Personengruppen, um in Zusammenarbeit mit diesen weiteren Möglichkeiten zur Klärung der Beschwerde herbeizuführen.

2.11. Beschwerden der Öffentlichkeit über SchülerInnen

Beschwerden aus der Öffentlichkeit (Nachbarin, Sportverein, BusfahrerIn usw.) werden von den Betroffenen an die Schulleitung oder an das Sekretariat geleitet, die dann diese Beschwerden im Lehrerzimmer weitergeben. Da die Beschwerden in den meisten Fällen nicht direkt einer einzelnen SchülerIn konkret zugeordnet werden können, muss in jedem Fall einzeln entschieden werden, wer nächste/r AnsprechpartnerIn für die Lösung des jeweiligen Problems ist. Schwerwiegende oder wiederkehrende Beschwerden werden in der Gesamtkonferenz oder in der Dienstbesprechung beraten.

3. Information und Dokumentation

Es ist zu unterscheiden zwischen kleineren Konfliktsituationen, die unmittelbar durch Gespräche zwischen den Beteiligten gelöst werden können (z.B. sofortige Klärung durch die Pausenaufsicht) und wiederkehrenden sowie gravierenden Konflikten.

Konflikte der ersten Gruppe können ohne weitere Dokumentation zwischen den Beteiligten geklärt werden. Wiederkehrende oder gravierende Konflikte sind von einer Beteiligten in einer Gesprächsnotiz zu dokumentieren. Die Ablage von Dokumentationen erfolgt in dem blauen Ordner der jeweiligen Klasse.

Für die Dokumentation von Beschwerden, bei denen SchülerInnen beteiligt sind, wird das Formular „Beschwerde/Vorfall und Maßnahmen“ (s. Anlage) genutzt. Dieser Vermerk wird ggf. durch Schriftstücke (z.B. Schreiben an die Eltern, weitergehende Gesprächsnotizen) ergänzt. Die Ablage erfolgt sowohl im Ordner „Beschwerden“, als auch in der SchülerInnenakte. Die Unterlagen werden vernichtet, wenn der/die SchülerIn die Schule verlässt.

4. Weiteres Vorgehen

Die Konfliktbewältigung ist fortlaufend zu dokumentieren. Es ist in angemessenen Zeiträumen zu überprüfen, ob der Konflikt dauerhaft gelöst werden konnte. Ggf. sind weitere geeignete Maßnahmen zur Konfliktbeseitigung durchzuführen.

5. Anlagen

- **Anlage 1: „Beschwerde/Vorfall und Maßnahmen“**



Longenburgschule
Königswinter-Niederdollendorf

Beschwerde/Vorfall und Maßnahmen

Name des Kindes, Klasse:	Datum:
Beteiligte:	

Vorfall:

- | | |
|---|---|
| ☐ Gespräch mit den Betroffenen | ☐ Info an Kolleginnen |
| ☐ Maßnahme: _____
(Über eigenes Verhalten nachdenken, schriftlich, Extraplatz usw.) | |
| ☐ andere Klasse schicken | ☐ Spielplatzverbot |
| ☐ Elternbrief,
Elterngespräch am _____ | ☐ Verhaltensvertrag |
| ☐ Info an SL, Notiz SchülerInnenakte | ☐ Klassenkonferenz |
| ☐ Ausschluss vom Unterricht | ☐ Info an andere Stelle (Polizei, Jugendamt) |
| ☐ Andere Maßnahmen: | |

Ergebnis/Abschluss: (Wer beschließt/überprüft die Maßnahme?)