



Zum konstruktiven und transparenten Umgang mit Beschwerden

Vorwort

Der Umgang mit Beschwerden bedarf im Rahmen der Eigenverantwortlichen Schule 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 und Entwicklungsmöglichkeiten, die der Schule so nicht bewusst waren und sind. 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, sodass es nicht zu einer dauernden Wiederholung oder unnötigen Eskalationen kommt. Dies ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden, steigert die Zufriedenheit und trägt zu einem positiven Schulklima bei, das allen an Schule beteiligten Menschen zu Gute kommt.

Entscheidend ist für jede Art des Umgangs mit Beschwerden, dass Verfahren vereinbart werden und diese für alle Beteiligten bekannt und transparent gemacht werden.

1. Konflikte da bearbeiten, wo sie entstehen

Die Bearbeitung von Beschwerden/Konflikten hat dort zu beginnen, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

2. Zuständigkeitswege

- a. Bei Beschwerden wenden sich Schüler/-innen/Eltern/Elternvertreter an die betroffene Lehrkraft.
- b. Im Falle der fehlenden Lösung des Problems wenden sich Schüler/-innen/Eltern/Elternvertreter an den/ die Klassenlehrer/-in.

- c. Erst wenn auf den vorherigen Ebenen keine Abhilfe der Beschwerde erwirkt werden konnte (Vereinbarungen kamen nicht zustande), wenden sich Schüler/-innen, Eltern oder Elternvertreter an Schulleitung (mit Fachlehrer/-in, Klassenlehrer/-in).
- d. Sofern der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden kann, wenden sich Schüler/-innen/Eltern/Elternvertreter an die Landesschulbehörde.

Klassenelternvertreter und Schulelternrat sind immer, sofern sie nicht selbst beteiligt sind, als mögliche Ansprechpartner und Beteiligte zu sehen.

3. Dokumentation

a) Vereinbarungen anstreben.

Auf jeder Zuständigkeitsebene sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

b) Dokumentation.

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.

c) Unterstützung.

Sollte die von der Beschwerde betroffene Lehrkraft Unterstützung benötigen, ist es Aufgabe der Schulleitung und ggf. des Personalrates der Schule diese im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht anzubieten.

4. Übergeordnete und schwerwiegende Beschwerden

Liegen dem individuellen Beschwerdefall schulorganisatorische Probleme zugrunde, ist es Aufgabe der Schulleitung, sich um möglichst schnelle Abhilfe zu bemühen und ggf. vorübergehende individuelle Unterstützungsmöglichkeiten für die betroffene Lehrkraft zu suchen.

Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z. B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung), muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien Aufklärung des Sachverhaltes sorgen.

Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren.



Anlage 1

Vereinbarungen

1. Teilnehmer/innen des Gesprächs am _____ (Datum)

Name und gegebenenfalls Funktion:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

2. Thema/Anlass :

3. Verlauf :

4. Vereinbarungen / verabredete Maßnahmen:

5. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung nach 4 und nach 8 Wochen (bei Einhaltung der Vereinbarungen Vernichtung aller Unterlagen)

Unterschrift/-en

Anlage 2

Ansprechpartner/innen

Bei Fragen zum Thema „Umgang mit Beschwerden über Lehrerinnen und Lehrer“ sowie bei Fragen und Anregungen zu dieser Handlungshilfe können Sie sich an die Ansprechpartner/innen folgender Stellen wenden:

- Personalrat der Schule
- Frauenbeauftragte/ Gleichstellungsbeauftragte der Schule
- Beratungslehrerin
- Schulbezirkspersonalrat
- Schulleiternrat/Elternvertreter

Namen und weitere Kontaktdaten sind im Sekretariat der Schule erhältlich.

Zum grundsätzlichen Verfahren bei Beschwerden, Widersprüchen und Klagen gegen Entscheidungen der Schulen:
siehe auch §§ 68 ff., insbesondere §§ 72 und 73 Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO).