

# Beschwerdekonzzept

**In der Kommunikation zwischen Menschen in Gesellschaft, Familie und am Arbeitsplatz kommt es immer wieder und ohne böse Absicht zu Missverständnissen. Manchmal gibt es auch abweichende Ansichten darüber, wie mit einer Situation umzugehen ist. Weiterhin passieren uns Menschen Fehler, auch wenn wir in bester Absicht handeln. Damit die Kommunikation und der Kontakt konstruktiv und positiv bleiben, ist es hilfreich sich darüber zu verständigen, wie mit Missverständnissen, Ärger und Kritik umgegangen werden soll.**

1.1. Nachfragen, Beschwerden und Kritik sind willkommen. Sie dienen dem Frühwarnsystem, um Probleme in Hinblick auf die Qualität von Schule auf die Interaktion zwischen den am Schulleben Beteiligten rechtzeitig zu erkennen. Eltern, die mit etwas nicht einverstanden sind oder einen Fehler bemerken, sollten diesen zeitnah kommunizieren. Lehrkräfte und Schulleitung nehmen ernst, was Eltern und Schüler ihnen mitteilen und beraten darüber.

Dennoch gilt: Die Schule als Institution und die in ihr tätigen Lehrkräfte sind Fachleute im Bereich Schule. Letztlich entscheiden und verantworten sie und die Schulleitung im Rahmen der (schul-)rechtlichen Bestimmungen, wie zu verfahren ist. Eltern sollten dies grundsätzlich anerkennen und auch Entscheidungen mittragen, die sie anders sehen. Gegenseitiges Misstrauen schädigt erwiesenermaßen das Lernverhalten des Kindes.

1.2. Die an der Grundschule unmittelbar beteiligten Erwachsenen, Eltern und Lehrkräfte arbeiten zum Wohle der Kinder vertrauensvoll zusammen. (Nieders. Schulgesetz).

Kinder, besonders im Grundschulalter, haben ihre eigene subjektive Sicht auf die Dinge. Sie geben die Realität nicht immer unbedingt so wieder, wie sie ist. Ein Kind, das in der Schule etwas Privates aus der Familie erzählt, das die Lehrkräfte beunruhigt, oder auch ein Kind, das zu Hause etwas von der Schule erzählt, das die Eltern beunruhigt, sollte ernst genommen aber auch verstanden werden. Es mag viele Gründe geben, warum ein Kind etwas so und nicht anders erzählt. Ein angemessener erwachsener Umgang damit wäre im Sinne einer vertrauensvollen

Zusammenarbeit **eine gegenseitige direkte Information und Nachfrage**.

Vermieden werden sollen Befragungen anderer Kinder oder Eltern und das Posten von vermeintlichen Vorfällen.

1.3. Grundsätzlich gilt auch, dass bei einem Konflikt oder einer Beschwerde zuerst immer der/die Betroffene **direkt angesprochen** wird. Dabei vereinbaren beide Partner einen Zeitpunkt, wann sie sich darüber in Ruhe austauschen. Lehrkräfte haben vor der Schule oder nach Unterrichtsschluss oft andere Aufgaben oder Termine und nicht immer sofort Zeit. Tür- und Angelgespräche führen in der Regel eher zu weiteren Missverständnissen. Das Kollegium bittet die Eltern, es nicht als Angriff zu verstehen, wenn eine Lehrkraft ein spontanes Gespräch ablehnt. Wenn Eltern keine Telefonnummer der Lehrkraft haben, wird ihre Gesprächsbitte vom Sekretariat aus an die betroffene Lehrkraft zeitnah weitergeleitet. Auch per Email oder über das Mitteilungsheft lässt sich ein Gesprächstermin verabreden.

1.4. Die Schulleitung und/oder die Elternvertretung werden erst dann hinzugezogen, wenn ein Konflikt die ganze Klasse oder Schule betrifft und/oder ein Konflikt anders nicht geklärt werden konnte.

1.5. Weg der Beschwerde: Die Schulleitung bearbeitet Beschwerden, die anders nicht gelöst werden konnten oder die die Schule betreffen und schaltet in manchen Fällen die Schulbehörde ein.

Die Landesschulbehörde nimmt sich Beschwerden über das System Schule und die Schulleitung an. Der unten beschriebene Beschwerdeweg ist für Schüler, Eltern, Lehrer und Mitarbeiter verbindlich einzuhalten.

1.6. Bleibt es bei einer Dissonanz, muss von der Schulleitung geklärt werden, ob in der strittigen Frage Vorschriften nicht eingehalten und beachtet worden sind.

1.7. Ggf. bleibt eine Meinungsverschiedenheit bestehen. Dann gilt es, zum Wohle des Kindes, das in der Regel Eltern und Lehrer/in liebt, respektvoll miteinander umzugehen.

## 2. Beschwerdeweg

Die Gesamtkonferenz legt fest wie das Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden aussieht.

### 2.1.

Beschwerdeführer	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Eltern	Betroffene Lehrkraft	Elternvertretung Schulleitung	
Lehrkraft	Personalrat	Schulleitung	Landesschul- behörde
Lehrkraft	Eltern	Schulleitung	Mögliche Einschaltung von weiteren Verantwortlichen
Schüler/in	Mitschüler o. Klassenleitung	Klassenrat	Schülerrat, Schulleitung
Schulleitung	Direkter Kontakt	Landesschul- behörde	

2.2. Es besteht Konsens zwischen Schulleitung und Schulelternrat, dass sie sich gegenseitig über eingehende Beschwerden, das Ergebnis der Beratung und das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden informieren. Nur so kann mit Beschwerden angemessen umgegangen werden.

### 3. Beteiligung von Schülerinnen und Schülern

Alle Schülerinnen und Schüler der Leinetalschule kommen in der Regel einmal wöchentlich zu einem Klassenratsgespräch zusammen. Hier können Konflikte, die in der Klasse entstanden sind, besprochen und geklärt werden. Die Schülerinnen und Schüler üben sich dabei in demokratischem und rücksichtsvollem Umgang miteinander.

Schüler können dort auch Anfragen stellen und Bitten, z.B. zur Sitzordnung äußern. Es werden auch Regeln entwickelt und erörtert, wie bestimmte Spiele gespielt werden, an die sich die Kinder halten müssen. Bestehende Regeln können hinterfragt und modifiziert werden.

Der Klassenrat ist auch Organ für Lob, Anerkennung und Planung von gemeinsamen Aktivitäten.

In regelmäßigen Abständen tritt der Schülerrat zusammen. Das können entweder die Klassensprecher der Klassen sein oder auch die Gesamtschülerschaft mit ihren Lehrkräften. Hier werden offene Fragen aus den Klassenräten oder Fragen erörtert, die die gesamte Schule betreffen.

Alle Anfragen, Anregungen und Kritiken von Kindern werden ernst genommen, aber nicht alle Wünsche erfüllt.