

Beschwerdekonzept an der Oberschule Westercelle

1. Vorbemerkung

Grundsätze für einen Umgang mit Beschwerden sowie Abläufe und Dokumentationspflichten sind in folgendem Beschwerdekonzept geregelt. Dieses gilt für alle Mitarbeiter/-innen (einschließlich Schulleitung), Eltern und Erziehungsberechtigte, Schüler und Schülerinnen. Entscheidend für den Umgang mit Beschwerden ist, dass zunächst das direkte Gespräch mit allen Beteiligten/Betroffenen gesucht wird,

- um ein Bild vom Beschwerdegrund zu bekommen
- um die Rechtmäßigkeit einer Beschwerde zu prüfen
- um gemeinsam Lösungen zu finden.

2. Beschwerdeablauf

An der Oberschule Westercelle ist der folgende Beschwerdeablauf verbindlich einzuhalten. Je nach Problematik der Beschwerde werden eventuell alle Instanzen nacheinander eingeschaltet.

3. Instanzen

Schüler/-innen/Eltern wenden sich zuerst an...	betroffene Fachlehrkraft. <i>(evtl. mit Klassenlehrer/-in)</i>
Wenn das Problem nicht gelöst wird: Schüler/-innen/Eltern wenden sich an...	Beratungslehrerin oder Vertrauenslehrer/-in oder Schulseelsorgerin oder Schulsozialpädagoge. <i>(evtl. Fachlehrkraft oder Klassenlehrer/-in)</i>
Wenn zuvor keine Abhilfe der Beschwerde möglich war (Vereinbarungen kamen nicht zustande): Schüler/-innen/Eltern wenden sich an...	Schulleitung. <i>(evtl. Fachlehrkraft oder Klassenlehrer/-in)</i>
Sofern der Konflikt innerschulisch nicht gelöst werden kann: Schüler/-innen/Eltern wenden sich an...	Landesschulbehörde Niedersachsen. <i>(evtl. Fachlehrkraft, Klassenlehrer/-in, ggf. Schulleitung)</i>

➤ **Schülerinnen und Schüler als Beschwerdeführer**

Schülerinnen und Schüler bringen ihre Beschwerden über Mitschülerinnen und Mitschüler in der Regel bei den Lehrkräften im Rahmen des Unterrichts vor. Gibt es schwierige Situationen in der Pause, ist erster Ansprechpartner die aufsichtführende Lehrkraft. In deren Ermessen liegen die weiteren Schritte:

- sofortige Klärung
- Einbeziehen der/des Klassenlehrerin/-lehrers
- Einbeziehen der Schulleitung
- Einbeziehen der Eltern

Sollten sich Schülerinnen und Schüler über Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter beschweren wollen, sind die Klassensprecherinnen und -sprecher sowie die Klassenleitung Ansprechpartner. Zunächst sollten aber die Schülerinnen und Schüler versuchen, eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben.

➤ **Eltern als Beschwerdeführer**

Die jeweiligen Fach- und Klassenlehrerinnen sind in der Regel die Gesprächspartner bei auftretenden Problemen und Beschwerden. Bei übergeordneten Beschwerden, bei Betroffenheit der Klassenleitung oder wenn eine Klärung ausbleibt, wenden sich die Eltern an ihre gewählten Elternvertreter der jeweiligen Klasse und diese dann an den Schulelternrat bzw. die Schulleitung.

Beschwerden werden im direkten Gespräch oder im Regelfall schriftlich vorgebracht. Bei schwerwiegenden Beschwerden ist eine schriftliche Form unerlässlich (Anlage 1 - siehe Vordruck). Wenn in den einzelnen innerschulischen Instanzen keine Abhilfe oder Lösung der Beschwerde erwirkt wurde, wenden sich die Eltern an das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde Niedersachsen.

➤ **Lehrkräfte als Beschwerdeführer**

Der erste Schritt ist sicher die direkte Ansprache der betroffenen Person. Bei zu starker Betroffenheit stehen der Personalrat, die Gleichstellungsbeauftragte oder die Schulleitung (sofern selbst nicht betroffen) nach vorheriger Vereinbarung als Berater und Vermittler zur Verfügung. Bei schwerwiegenden Beschwerden, die nicht mehr schulintern gelöst werden können, sollte eine externe Person als Mediator hinzugezogen werden.

4. Allgemein

In allen Instanzen werden Verlauf, Bearbeitung und Vereinbarungen von Beschwerden dokumentiert. Nur so kann eine für alle Beteiligten nachvollziehbare und nachhaltige Regelung erreicht werden. Eine Dokumentation (Anlage 1 und 2 – siehe Vordrucke) erhält jeder Gesprächsteilnehmer.

Anlage 1: Beschwerdeformular

Oberschule Westercelle
Schulstr. 4
29227 Celle



Tel. 05141 – 59386-0
Fax. 05141 – 59386-125
info@oberschule-westercelle.de

Celle, den

Mitteilung

Im Rahmen der Qualitätsverbesserung unserer Arbeit freuen wir uns über Berichte, Anfragen, Anregungen und Beschwerden, damit wir auch künftig unsere Schule positiv weiter entwickeln.

Nachname:

Vorname:

Klasse:

Klassenlehrkraft:

Telefon:

E-Mail:

Straße:

Hausnummer:

Postleitzahl:

Ort:

Ich habe mit den meine Mitteilung betreffenden Personen bereits persönlich gesprochen.

Adressat meiner Mitteilung:

Schulleitung

Verwaltung

Klassenlehrkraft

Fachlehrkraft

Grund meiner Mitteilung:

Bericht

Anfrage

Anregung

Erstbeschwerde

Folgebeschwerde

Mitteilung:

Unterschrift des Mitteilungsverfassers

Nur von der Schule auszufüllen!

Eingang	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Brief	<input type="checkbox"/> Persönlich	<input type="checkbox"/> Fax	<input type="checkbox"/> E-Mail
---------	----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	------------------------------	---------------------------------

Anmerkungen der Schule:

Weiterleitung an:

Rückmeldung an _____ durch _____ am _____ .
Die Mitteilung wurde am _____ von _____ angenommen.

Datum

Uhrzeit

Unterschrift

- Zwischeninformationen wurden erteilt an _____ durch _____ am _____ .
 Die Mitteilung geht in das Erfahrungslexikon der Oberschule Westercelle ein.
 Ein Gespräch mit den beteiligten Personen wird terminiert.
 Eine schriftliche Rückmeldung an den Verfasser wird gegeben (s. o. Anmerkungen der Schule).

Anlage 2: Vereinbarungen

Oberschule Westercelle
Schulstraße 4, 29227 Celle

Tel. 05141 – 59386-0
Fax. 05141 – 59386-125
info@oberschule-westercele.de

Vereinbarungen

1. Datum des Gespräches: _____

2. Teilnehmer (Namen und Funktion):

3. Vereinbarungen/Verabredete Maßnahmen:

4. Weiterer Verfahrensweg, Überprüfung nach 4-8 Wochen!
(bei Einhaltung der Vereinbarungen: Vernichtung der Unterlagen)

5. Unterschriften aller Gesprächsteilnehmerinnen und Gesprächsteilnehmer
