

Beschwerdekonzept der HRS-CLZ

Ein sinnvoller und zielführender Schulbetrieb beruht auf der systematischen Zusammenarbeit aller Beteiligten. Grundsätzlich können auch alle Beteiligten davon ausgehen, dass allen an einer Schule gelegen ist, in der Konflikte vermieden werden. Falls diese dennoch auftreten, sind alle Beteiligten gehalten, gemeinsam Lösungen zu finden. Dazu stehen ihnen unterschiedliche Unterstützer zur Verfügung.

Grundsätze für einen Umgang mit Beschwerden sowie Abläufe und Dokumentationspflichten sind daher in diesem Beschwerdekonzept geregelt. Es gilt für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (einschließlich Schulleitung), Eltern und Erziehungsberechtigte, Schülerinnen und Schüler:

1. Grundsätzliches

Beschwerden werden grundsätzlich an dieser Schule als Anfang einer gemeinsamen Lösung verstanden. Daher gilt auch der Grundsatz: Konflikte und Beschwerden werden da bearbeitet, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

Die Lösung wird nicht immer darin liegen, Recht zu bekommen. Oftmals ist die Lösung schon darin zu sehen, eine Kommunikationsstörung aufzudecken, den anderen zu verstehen und sich darüber auszutauschen.

Es liegt in der Natur eines erweiterten Kundenbegriffs, dass alle Menschen in der Schule Beschwerden direkt bei der Schulleitung vortragen können oder bei einem anderen Mitarbeitenden, dem sie Vertrauen schenken.

Beschwerden werden gelegentlich persönlich, telefonisch oder schriftlich der Schulleitung oder einem Mitarbeitenden vorgetragen und nicht direkt den Beteiligten. Dadurch entstehen schnell "Überrumpelungsreaktionen", da die Person, der die Beschwerde vorgetragen wird, zunächst nicht die Hintergründe oder sachliche Berechtigung kennt. Auch kennt sie im Moment der Beschwerdeführung nur eine Meinung und muss die Stellungnahme der Person, über die Beschwerde geführt wird, erst noch einholen.

Ansprechpartner
Oliver Bollmann
Schulleiter

Durchwahl/Fax
05323 982 111
05321 76 99 800

E-Mail
oliver.bollmann
@landkreis-goslar.de

Datum
April 2017



Schuladresse:
Berliner Straße 48
38678 Clausthal-Zellerfeld

Schulöffnungszeiten:
7.30 bis 15.00

Sekretariat:
Frau Schmidt
8.00 bis 12.30 Uhr

Tel: 05323 98210
Fax: 05321 7699801

info@hrs-clz.de
www.hrs-clz.de

Bankverbindung:
Sparkasse Goslar/Harz
(BLZ 268 500 01)
Nr. 70001706

2. Prüfung

Sollte die Beschwerde der Schulleitung vorgetragen worden sein, prüft sie zunächst folgende Fragen:

- Um welches Problem geht es?
- Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde (Sachebene)?
- Lässt sich das Problem „auf kurzem Wege“ lösen?
- Sind rechtliche Aspekte außerhalb der schulischen Regelungen berührt?

Die Schulleitung macht danach deutlich,

- dass sie zunächst in der Situation zu der vorgetragenen Beschwerde keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird
- dass sie die Beschwerde grundsätzlich ernst nimmt und mehr Interesse an der Lösung als an einer etwaigen Deckelung hat
- dass es in der Schule ein Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden gibt
- dass sie Unterstützung bei der Behandlung der Beschwerde anbietet und das Zustandekommen einer Lösung zu gegebener Zeit hinterfragen wird

3. Zuständigkeitsweg

Folgender Zuständigkeitsweg bei Beschwerden ist möglichst einzuhalten, um die Bearbeitung systematisch und zügig zu ermöglichen:

a.) Schüler/Eltern/Mitarbeiter wenden sich direkt an die betreffende Person.

b.) Im Falle der fehlenden Lösung des Problems wenden sich Schüler und Eltern abhängig vom Beschwerdefall an Klassenleitung, an eine der Sozialpädagoginnen, an die Klassenelternvertretung, oder die Schülervvertretung. Mitarbeitende des Landes wenden sich an den Personalrat bzw. die Gleichstellungsbeauftragte. Mitarbeitende des Schulträgers und Mitarbeiter von externen Unternehmen (Lebenshilfen o.ä.) wenden sich an die Schulleitung.

c.) Keine Abhilfe der Beschwerde auf der vorigen Ebene, bzw. Vereinbarungen kamen nicht zustande: Schüler/Eltern/Mitarbeiter wenden sich an die Schulleitung unter Einbeziehung der auf der vorigen Ebene beteiligten Personen des Beschwerdevorgangs.

d.) Keine innerschulische Lösung des Konflikts möglich:

Es liegt in der gemeinsamen Verantwortung von Schulleitung, Elternvertretung und/oder Personalrat, dann ein Gremium zu installieren, das die Lösung ermöglicht.

5. Intervention

Falls es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite handelt (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzungen, Gewalt, sexueller Übergriff), handelt die Schulleitung unmittelbar und sorgt unter Einbeziehung der beteiligten Parteien für Aufklärung des Sachverhalts und Einleitung der geeigneten Maßnahmen.

6. Auswertung

- Vereinbarungen sind anzustreben, die aber nicht zwingend schriftlich zu fixieren sind. Es geht um smarte Lösungen, nicht um Gewinner und Verlierer.
- Auf jeder Zuständigkeitsebene sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach festgelegter Zeit überprüft werden können.
- Sollte ein von der Beschwerde betroffener Mitarbeitender Unterstützung benötigen bzw. anfragen, sind je nach Situation - das Klassenteam, der Personalrat, die Gleichstellungsbeauftragte, ein Mitglied der Schulelternrates, die Schulleitung - gehalten, diese Unterstützung zu geben.



Oliver Bollmann, Schulleiter

