

# Schule Am Siel Nordenham

## Förderzentrum

Schwerpunkt Geistige Entwicklung und Emotionale u. soziale Entwicklung

Tel. 04731/94270 - Fax 04731/942720

[verwaltung@schuleamsiel.de](mailto:verwaltung@schuleamsiel.de)



### Beschwerdekonzert

#### - Wegweiser für das richtige Vorgehen bei Beschwerden -

#### 1. Grundsätzliches

- Beschwerden werden dort bearbeitet, wo sie auftreten. Zunächst wird immer der Betroffene selbst über die Beschwerde informiert. Wir reden miteinander, nicht übereinander!
- Beschwerden sollten immer mündlich und direkt vorgebracht werden.
- Der Beschwerdeführer äußert sich sachlich und hält sich dabei an Gesprächsregeln (Lautstärke, Tonfall, Wortwahl, etc.).
- Jede Beschwerde wird ernstgenommen und wir nehmen uns Zeit für diese. Es werden keine „Tür und Angel“ – Gespräche geführt.
- Die Bearbeitung der Beschwerde und deren Problemlösung erfolgt zeitnah.
- Wird der Schulleitung eine direkte Beschwerde mitgeteilt, verweist diese auf das gültige Instanzenverfahren an unserer Schule. Bei Verfahrensfragen steht die Schulleitung zur Verfügung.
- Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schülerinnen/ Schüler aus der eigenen oder einer anderen Klasse, sind an die Klassenlehrerin des betroffenen Kindes zu richten.
- Beschwerden von Erziehungsberechtigten über andere Erziehungsberechtigte zählen nicht in unser Aufgabenfeld.

#### 2. Beschwerdeweg

Zwischen den betreffenden Personen wird ein Gesprächstermin vereinbart unter Angabe des Gesprächsanlasses und zu welchem Thema.

Zu diesem Gesprächstermin wird ein Gesprächsprotokoll geführt, welches am Ende von den beteiligten Personen unterschrieben wird. Das Gesprächsprotokoll zeigt den Gesprächsinhalt und die vereinbarten Maßnahmen sowie Vereinbarungen auf. Ebenfalls wird in dem Protokoll ein Folgetermin vereinbart, in dem das Vereinbarte reflektiert wird. Der Folgetermin sollte im Abstand von 6 bis 8 Wochen festgelegt werden.

Wird in diesem Klärungsgespräch die Beschwerde nicht ausgeräumt, zeigt die tabellarische Übersicht welche Folgeinstanz in ein neues Klärungsgespräch einzubinden ist.

### **3. Auswertung**

In jedem Klärungsgespräch streben wir an, dass die vorgetragene Beschwerde bzw. der Konflikt geklärt und problemangemessene Maßnahmen sowie Vereinbarungen getroffen werden. Ebenso ist es für uns wichtig, dass Vereinbarungen nach einem Zeitraum von 6 bis 8 Wochen überprüft werden.

Jedes Klärungsgespräch wird mit einem Beschwerdeprotokoll dokumentiert. Alle beteiligten Personen erhalten eine Kopie des Protokolls.

Benötigt eine betroffene Lehrkraft oder pädagogische Fachkraft Unterstützung, stehen ihr situationsabhängig die Klassenlehrerschaft, die Personalvertretung, die Stufenleitungen und die Schulleitung als beratendes Organ zur Verfügung.

### **4. Intervention**

Sollte es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem mit großer Tragweite (bspw. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, Gewalt) handeln, greift die Schulleitung direkt ein. Sie klärt unter Einbezug aller betreffenden Personen den Sachverhalt auf und leitet geeignete Maßnahmen ein. Müssen disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden, wird die Schulaufsichtsbehörde umgehend informiert.

### **5. Abschluss**

In unserem Streben nach einer Konfliktlösung wollen wir keine Sieger oder Verlierer bestimmen. Unstimmigkeiten können nur dann behoben werden, wenn es uns gelingt wieder reibungslos miteinander zu agieren.

Es ist für uns wichtig, eine offene und vertrauensvolle Situation zu schaffen, in der es uns allen möglich ist, über Negatives wie Positives zu reden.

<b>Beschwerdeführer</b>	<b>Beschwerdeadressat</b>	<b>1. Instanz</b>	<b>2. Instanz</b>	<b>3. Instanz</b>
Schülerin/ Schüler	Mitschülerin/ Mitschüler	Gespräch der betroffenen Schüler mit Klassenlehrkraft / Klassenteam <b>Ziel:</b> Mündliche Vereinbarung über künftigen Umgang	Gespräch aller Fachlehrer mit Klassenlehrkraft/ Klassenteam <b>Ziel:</b> pädagogische Maßnahmen zur Konfliktlösung, Info für betroffene(n) Schülerin/ Schüler und schriftlich für dessen Erziehungsberechtigten	Gespräch Schulleitung <b>Ziel:</b> Lösungsfindung mit schriftl. Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen, evtl. Durchführung einer Klassenkonferenz mit Beschlüssen
Schülerin/ Schüler	Lehrerin/ Lehrer Pädagogische Fachkraft	Gespräch mit der/dem betroffenen Mitarbeiter/ Mitarbeiterin <b>Ziel:</b> Klärung des Sachverhalts und Lösungsfindung, Vereinbarung über künftigen Umgang	Gespräch mit einer Vertrauenslehrkraft und ggf. Eltern <b>Ziel:</b> Unterstützung des Schülers, erneute Klärung Sachverhalt, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden Vereinbarung über das weitere Vorgehen	Gespräch mit Schulleitung und ggf. Eltern <b>Ziel:</b> Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen
Erziehungsberechtigte	Lehrerin/ Lehrer Pädagogische Fachkraft	Gespräch mit der/dem betroffenen Mitarbeiter/ Mitarbeiterin <b>Ziel:</b> Klärung des Sachverhalts und Lösungsfindung	Betroffene(r) Mitarbeiter(in) und Klassenelternvorsitzende(r), ggf. Klassenteam <b>Ziel:</b> erneute Klärung Sachverhalt, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Gespräch mit Schulleitung <b>Ziel:</b> Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen
Erziehungsberechtigte	Schulleitung	Schulleitung <b>Ziel:</b> Klärung Sachverhalt und Lösungsfindung	Schulleitung und ein weiteres Mitglied des Schulelternrates oder Schulvorstandes <b>Ziel:</b> erneute Klärung des Sachverhalts, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neuer Lösungsweg	Zuständige Außenstelle der Landesschulbehörde <b>Ziel:</b> Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz
Erziehungsberechtigte	Taxifahrer/in	Betroffene(r) Taxifahrer/in <b>Ziel:</b> Klärung Sachverhalt und Lösungsfindung	Taxiunternehmen <b>Ziel:</b> erneute Klärung des Sachverhalts, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Landkreis Wesermarsch <b>Ziel:</b> Lösungsfindung durch die übergeordnete Instanz

<b>Beschwerdeführer</b>	<b>Beschwerdeadressat</b>	<b>1. Instanz</b>	<b>2. Instanz</b>	<b>3. Instanz</b>
Lehrerin/ Lehrer/ Pädagogische Fachkraft Schulbegleitung	Schüler/in	Betroffene(r) Schüler(in) <b>Ziel:</b> Mündliche/ schriftliche Vereinbarung über Verhaltensregeln	Gespräch aller Fachlehrer mit Klassenlehrkraft/ Klassenteam <b>Ziel:</b> pädagogische Maßnahmen zur Konfliktlösung, Info für betroffene(n) Schülerin/ Schüler und schriftlich für dessen Erziehungsberechtigten	Gespräch Schulleitung <b>Ziel:</b> Lösungsfindung mit schriftl. Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen, evtl. Durchführung Klassenkonferenz mit Beschlüssen
Lehrerin/ Lehrer/ Pädagogische Fachkraft	Erziehungsberechtigte/r	Betroffene(r) Erziehungsberechtigte(r) <b>Ziel:</b> Klärung des Sachverhalts und Lösungsfindung	Betroffene(r) Erziehungsberechtigte(r) und Klassenelternvorsitzende(r) <b>Ziel:</b> erneute Klärung des Sachverhalts, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Gespräch mit der Schulleitung <b>Ziel:</b> Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen
Lehrerin/ Lehrer/ Pädagogische Fachkraft	Lehrerin/ Lehrer/ Pädagogische Fachkraft	Betroffene(r) Mitarbeiter/ in <b>Ziel:</b> Klärung des Sachverhalts, Darstellung indiv, Wahrnehmungen, Lösungsfindung	Schulpersonalvertretung <b>Ziel:</b> Beratung, Schlichtung, Ziele vereinbaren	Schulleitung <b>Ziel:</b> Lösungsfindung
Lehrerin/ Lehrer/ Pädagogische Fachkraft	Schulleitung	Schulleitung <b>Ziel:</b> Klärung des Sachverhalts und Lösungsfindung	Schulpersonalvertretung und ggf. Bezirkspersonalvertretung <b>Ziel:</b> erneute Klärung des Sachverhalts, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Zuständige Außenstelle der Landesschulbehörde <b>Ziel:</b> Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz
Lehrerin/ Lehrer/ Pädagogische Fachkraft Schulbegleitung	Taxifahrer/in	Taxifahrer/in <b>Ziel:</b> Klärung des Sachverhalts und Lösungsfindung	Schulleitung <b>Ziel:</b> erneute Klärung Sachverhalt, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	Taxiunternehmen bzw. Landkreis <b>Ziel:</b> Lösungsfindung durch die übergeordnete Instanz

<b>Beschwerdeführer</b>	<b>Beschwerdeadressat</b>	<b>1. Instanz</b>	<b>2. Instanz</b>	<b>3. Instanz</b>
Schulbegleitung	Lehrerin/Lehrer/ Pädagogische Fachkraft	Betroffene(r) Mitarbeiter/ in <b>Ziel:</b> Klärung des Sachverhalts, Darstellung indiv. Wahrnehmungen, Lösungsfindung	Personalvertretung der SB, ggf. Klassenteam <b>Ziel:</b> Beratung, Schlichtung, Ziele vereinbaren	Schulleitung <b>Ziel:</b> Lösungsfindung
Schulbegleitung	Schulleitung	Schulleitung <b>Ziel:</b> Klärung des Sachverhalts und Lösungsfindung	Personalvertretung der SB <b>Ziel:</b> erneute Klärung des Sachverhalts, Überprüfung bisheriger Lösungswege und evtl. neue Lösungswege finden	
Hausmeister/in/ Sekretär/in/ Reinigungskräfte	Schülerin/ Schüler	Gespräch mit der Schülerin/dem Schüler, Klassenlehrkraft/ Klassenteam <b>Ziel:</b> Mündliche Vereinbarung künftiger Umgang	Gespräch aller Fachlehrer mit Klassenlehrkraft/ Klassenteam <b>Ziel:</b> pädagogische Maßnahmen zur Konfliktlösung, Info für betroffene(n) SchülerIn und schriftlich für dessen Erziehungsberechtigten	Gespräch Schulleitung <b>Ziel:</b> Lösungsfindung mit schriftl. Absprachen oder Anordnung von Verhaltensmaßnahmen, evtl. Durchführung Klassenkonferenz mit Beschlüssen
Hausmeister/in/ Sekretär/in/ Reinigungskräfte	Lehrerin/ Lehrer Pädagogische Fachkraft	Betroffene(r) Mitarbeiter/in <b>Ziel:</b> Vereinbarung künftiger Umgang	Gespräch mit Schulleitung <b>Ziel:</b> Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen	Zuständiger Schulträger <b>Ziel:</b> Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz
Hausmeister/in/ Sekretär/in/ Reinigungskräfte	Schulleitung	Gespräch mit der Schulleitung <b>Ziel:</b> Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen	Zuständiger Schulträger <b>Ziel:</b> Lösungsfindung durch die übergeordnete Behördeninstanz	

# Schule Am Siel Nordenham

## Förderzentrum

Schwerpunkt Geistige Entwicklung und Emotionale u. soziale Entwicklung

Tel. 04731/94270 - Fax 04731/942720

[verwaltung@schuleamsiel.de](mailto:verwaltung@schuleamsiel.de)



### Niederschrift zu einem Beschwerdegespräch

Datum: \_\_\_\_\_

Beschwerdeführer: \_\_\_\_\_

Beschwerdeadressat: \_\_\_\_\_

Formulierung der Beschwerde:

---

---

---

---

---

---

---

---

Vereinbarung zur Beschwerde:

---

---

---

---

---

Evaluation am \_\_\_\_\_:

Der Beschwerdegrund ist  
ausgeräumt.

Ja

Nein

Die Beschwerde besteht  
weiterhin.

Ja

Nein

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Beschwerdeführers

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Beschwerdeadressaten