

## **Beschwerderegulation der Realschule Vierkaten**

### **Vorbemerkung**

Grundsätzlich nimmt die Realschule Vierkaten Beschwerden ernst und geht Problemen auf den Grund. Wir bitten darum, dass diese möglichst zeitnah an uns herangetragen werden. Wir suchen in den Gesprächen gemeinsam nach Lösungen, damit eine vertrauensvolle Zusammenarbeit auch in der Zukunft gewährleistet ist. Ebenso dürfen Beschwerden keinerlei negativen Auswirkungen für den Beschwerdeführer nach sich ziehen. Wir legen Wert auf eine konstruktive Konfliktbewältigung. Unser Konzept zeigt die einzelnen Schritte auf, die eingehalten werden müssen, wenn Konflikte zufrieden stellend und schnell gelöst werden sollen.

### **Beschwerderegulation für Schülerinnen und Schüler**

Schüler und Schülerinnen bringen ihre Beschwerden beim Klassenlehrer/ bei der Klassenlehrerin vor. Dieser/ Diese entscheidet, ob das Problem sofort gelöst werden muss oder ob es später (z. B. im Klassenrat) bearbeitet werden kann. Falls nötig werden weitere betroffenen Lehrkräfte oder die Schulleitung miteinbezogen.

Gibt es schwierige Situationen in den Pausen, ist erster Ansprechpartner die Aufsicht führende Lehrkraft, in deren Ermessen die weiteren Schritte liegen. Ebenso ist das Streitschlichterbüro in der großen Pausen besetzt.

In den Unterrichtsstunden sind auch die Fachlehrer/ Fachlehrerinnen Ansprechpartner. Sollte ein Problem vom Fachlehrer/ Fachlehrerin nicht direkt geregelt werden können, leitet er/sie dies an den Klassenlehrer/ die Klassenlehrerin weiter.

Grundsätzlich sollten die Schülerinnen und Schüler, die ein Problem mit Lehrkräften haben, versuchen eine direkte Klärung mit der Lehrkraft anzustreben. Weitere Ansprechpartner sind Klassenlehrer/ Klassenlehrerin, der Vertrauenslehrer/ die Vertrauenslehrerin oder der Beratungslehrer/ die Beratungslehrerin.

### **Beschwerderegulation für Eltern**

In erster Linie sind die jeweiligen Klassen- und Fachlehrer die Ansprechpartner bei Problemen und Beschwerden. Sollten Eltern sich zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen.

Bei Problemen können ggf. weitere Lehrkräfte und Elternvertreter hinzugezogen werden.

Führen diese Gespräche zu keinem Ergebnis, wird die Schulleitung einbezogen.

Beschwerden der Eltern über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt keine Klärung, richtet man sich an das zuständige Dezernat der Landesschulbehörde.

### **Beschwerderegulation für Lehrkräfte**

Beschwerden von Lehrkräften über Schüler werden an den Klassenlehrer/ die Klassenlehrerin gerichtet. Sie/ Er veranlasst ggf. weitere Schritte. Vertrauenslehrer/ Vertrauenslehrerin, Schulleitung und Eltern können miteinbezogen werden.

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst mit den betroffenen Eltern zu klären. Sollte dies zu keinem Ergebnis führen, wird ggf. der Klassenlehrer/ die Klassenlehrerin und/ oder die Schulleitung eingeschaltet.

Bei Konflikten innerhalb des Kollegiums ist es wichtig, die betroffene Person direkt und sachlich anzusprechen. Personalvertretung, Fachkonferenzleiter, Klassenlehrer und ggf. Schulleitung können als Berater und Vermittler einbezogen werden. Bei Konflikten mit der Schulleitung steht die Personalvertretung unterstützend zur Verfügung.

### **Sonstige Beschwerden (Hausmeister, Reinigungskräfte, Schulsekretärin)**

Beschwerden über oder von den oben genannten Personen sollten zunächst auf direktem Weg mit den Betroffenen geklärt werden. Kommt es zu keiner zufrieden stellenden Lösung, wird die Schulleitung eingeschaltet, die sich um Vermittlung bemüht, bzw. Sachverhalte klärt und ggf. erforderliche Maßnahmen ergreift.