



Liebe Eltern, liebe Schülerinnen und Schüler, liebe Kolleginnen und Kollegen,

in unserer Schule verbringen viele Menschen auf engem Raum viel Zeit. Im Rahmen unseres Zusammenlebens lassen sich viele Meinungsverschiedenheiten unmittelbar und einvernehmlich klären, weil der wichtige Grundsatz gewahrt wird:

***Konflikte müssen da geklärt werden, wo sie entstanden sind -  
zwischen den unmittelbar Beteiligten.***

Manchmal gelingt dieses nicht unmittelbar, weil ein Missverständnis zugrunde liegt, jemandem ein Fehler unterlaufen ist oder die klare Sicht auf das Sachliche durch Befindlichkeiten versperrt wird. Dann kann es zu Reibungen, Unzufriedenheit oder Beschwerden kommen.

So unerfreulich Beschwerden auch sein können, so denken wir doch, dass die darin enthaltene Kritik auch genutzt werden kann, z.B. als Ansatzpunkt für positive Veränderungen. Um dieses erreichen zu können, nehmen wir Beschwerden ernst und regeln die Bearbeitung mit diesem Leitfaden. Dieser Leitfaden soll also dazu beitragen, dass Konflikte bzw. Beschwerden einer konstruktiven Regelung zugeführt werden. Beschwerden wollen wir generell als Anlass sehen, Sachverhalte und Beziehungen zu klären, sodass unstimmmige Wahrnehmungen der Faktenlage aufgedeckt werden.

Wir nehmen alle Beschwerden, die begründet vorgetragen werden, ernst und weichen möglicherweise daraus entstehenden Problemen nicht aus.

Probleme zeitigen Aufgaben, die gelöst werden können.

***Aus der Problemorientierung muss möglichst direkt  
eine Lösungsorientierung entwickelt werden.***

### **Wichtige Grundsätze bei der Problem- und Konfliktbearbeitung**

- Es gibt immer **mindestens eine/n Beschwerdeführer/in**; anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.
- Zur Bearbeitung der Beschwerde brauchen wir Zeit. Deshalb wird bei jeder Beschwerde ein **Bearbeitungszeitraum** für die Klärung festgelegt.
- Wir erwarten von allen Beteiligten das Bemühen um eine **konstruktive Konfliktbewältigung**. Beschwerden dürfen keine Abrechnung unter den Betroffenen sein, sondern müssen **Chancen einer verbesserten Kooperation eröffnen**.

***Konflikte beinhalten Entwicklungsmöglichkeiten  
für ein zukünftig besseres Miteinander.***

- Beschwerden sollen **zunächst immer zwischen den unmittelbar beteiligten Personen** mit gegenseitigem Respekt und in dem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung bearbeitet werden. Sollte kein Konsens erzielt werden, erreicht das Anliegen die nächste Instanz. Im Zuge der Bearbeitung dürfen **Instanzen** keinesfalls übersprungen werden, damit sich niemand übergangen fühlt und weil mit dem Erreichen der nächsten Instanz auch immer ein Verlust an **Informationsnähe** einher geht. Für uns ist es immer prioritär wichtig, Konflikte zu lösen und sie nicht unnötig auf eine formal höhere Ebene zu befördern.



**Konflikte müssen gelöst und  
nicht befördert werden.**

- Bei der Bearbeitung von Beschwerden sind auf Ebenen oberhalb der unmittelbar Beteiligten immer erst alle Beteiligten zu hören und **wichtige Zeugen** zu **befragen**, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird. Eine treffende Einschätzung des Konflikts erfolgt stets auf der **konfliktnahen Ebene**.
- Bei der Bearbeitung von Beschwerden wird spätestens ab der Koordinatorenebene eine kurze **schriftliche Dokumentation** der bisherigen Bearbeitung angefertigt. Dazu wird ein entsprechendes Formular zur Verfügung gestellt, das der Dokumentation des Erreichten gerecht wird und im, zu vermeidenden, Zweifelsfall der Vorbereitung der nächsten Instanz dient.

**Die Dokumentation der Gespräche ist eine Grundlage  
für das weitere Vorgehen.**

## Die Struktur des Instanzenwegs

	Beschwerdeführer/in		Instanz
1.	Schüler/-innen/ Eltern wenden sich zuerst an ...	→	... die <b>aufsichtsführende Lehrkraft</b> /die Fachlehrkraft
↓	Wenn keine zielführende Problemlösung bzw. Abhilfe möglich war - (Vereinbarungen kamen nicht zustande) ...		
2.	Schüler/-innen/ Eltern wenden sich an ...	→	... eine <b>Klassenlehrer/-in, Tutor/-in</b>
↓	Wenn keine zielführende Problemlösung möglich war - (Vereinbarungen kamen nicht zustande) ...		
3.	Schüler/-innen/ Eltern der Mittelstufe (SJge. 5-10) wenden sich an ...	→	... die <b>Mittelstufenkoordinator/in</b>
	Schüler/-innen/ Eltern der Oberstufe (SJge. 11-13) wenden sich an ...	→	... die <b>Oberstufenkoordinatoren/in</b>
↓	Wenn keine zielführende Problemlösung möglich war - (Vereinbarungen kamen nicht zustande) ...		
4.	Schüler/-innen/ Eltern wenden sich an ...	→	<b>Schulleiter/in, Stellv. Schulleiter/in</b>
↓	Wenn keine zielführende Problemlösung möglich war - (Vereinbarungen kamen nicht zustande) ...		
5.	Schüler/-innen/ Eltern wenden sich an ...	→	<b>Landesschulbehörde, Regionalabteilung Lüneburg (evtl. mit Schulleiter/in)</b>

- **Diese Regelungen gelten nicht für** offensichtlich schwerwiegende Probleme, z. B. beim Verdacht auf **strafbare Handlungen oder nachweisbare Dienstpflichtverletzungen**. In diesen Situationen ist die Schulleiterin / der Schulleiter direkt einzuschalten.



## Beispiele für sinnvolle Instanzenwege

### ■ Schülerinnen und Schüler führen Beschwerde über Mitschülerinnen und Mitschüler:

Beschwerdeführer/in	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Schülerin/ Schüler	Mitschüler; Klassensprecher/in	Fachlehrkraft; Klassenleitung; Tutor/in Beratungslehrkraft	a) Mittelstufen- oder Oberstufenkoordi- nator/in b) Schulleiter/in

### ■ Schülerinnen und Schüler führen Beschwerde über Lehrkräfte:

Beschwerdeführer/in	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Schülerin/Schüler Sek I	Klassensprecher; Fachlehrkraft; Klassenleitung	Einbeziehung der Erziehungsberechtigten	a) Mittelstufenkoordi- nator/in b) Schulleiter/in
Schülerin/Schüler Sek II	Kurs sprecher; Fachlehrkraft; Tutor/in	Einbeziehung der Erziehungsberechtigten	a) Oberstufenkoordi- nator/in b) Schulleiter/in

### ■ Erziehungsberechtigte führen Beschwerde über Lehrkräfte:

Beschwerdeführer/in	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Erziehungs- berechtigte	Fachlehrkraft; Klassenleitung; Tutor/in	Klassenelternvertreter; Mittelstufen- oder Oberstufenkoordinator/in	Schulleiter/in → Landesschulbehörde

### ■ Erziehungsberechtigte führen Beschwerde über Schüler oder deren Erziehungsberechtigte:

Beschwerdeführer/in	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Erziehungs- berechtigte	Klassenleitung; Tutor/in	Klassenelternvertreter; Mittelstufen- oder Oberstufenkoordinator/in	a) Schulelternrat b) Schulleiter/in → Landesschulbehörde

## Anlage:

Formular zur Bearbeitung → Beschwerdemanagement\_GymnOHZ\_Formular

## Wo finde ich das Beschwerdemanagement?

- IServ → Dateien → Gruppen → Schule intern → Beschwerdemanagement
- Homepage: <http://www.gymnasium-ohz.de/downloads/>

Dieses Beschwerdemanagement ist seit der Gesamtkonferenz am 27. Februar 2017 in Kraft getreten und soll etwa ein Jahr erprobt werden.