



B.-Traven-Gemeinschaftsschule

Recklinghauser Weg 26-32
13583 Berlin

Tel.: 375 865 100 Fax: 375 865 226 www.BTG.Schule

Berlin, 15. Mai 2018

Umgang mit Beschwerden an der B.-Traven-Gemeinschaftsschule

Fast alle Störungen im „Betrieb Schule“ sind auf mangelhafte Kommunikation zurückzuführen; das gilt auch für die meisten Beschwerden.

Wenn sich Eltern über das Verhalten von Lehrkräften, über die mangelnde Qualität der schulischen Arbeit oder über Regelungen und Entscheidungen der Schule beschweren, ist es die Aufgabe der Schulleitung, die Beschwerden – unabhängig davon, wie berechtigt sie sind ernst zu nehmen, den Sachverhalt zu sondieren, die Art der Bearbeitung festzulegen, klar Position zu beziehen und die Beschwerdeführer dabei zu unterstützen, wie ihrer Beschwerde abgeholfen werden kann.

Elternbeschwerden sind für uns eine Art Frühwarnsystem und machen darauf aufmerksam, wo es in der Organisation und vor allem in der Kommunikation und Interaktion zwischen Schule und Eltern Probleme gibt.

Deshalb prüfen wir Beschwerden über den Beschwerdeanlass hinaus daraufhin, auf welche gegebenenfalls verdeckten – Themen und Probleme sie aufmerksam machen.

Grundsätzlich sind die von Ihnen gewählten Klassenelternvertreter_innen oder die Gesamtelternvertreter_innen Ihre ersten Ansprechpartner. Diese nehmen dann in der Regel Kontakt zur Schulleitung auf oder klären die Beschwerde bereits eigenständig mit der Lehrkraft.

Wenn eine Beschwerde die Schulleitung erreicht, wird diese zunächst nur entgegengenommen. Die betroffene Lehrkraft wird von der Schulleitung sofort in Kenntnis gesetzt.

Der Schulleiter informiert die Lehrkraft über Art der Beschwerde, sich möglicherweise ergebende Konsequenzen und Verfahrenswege sowie über weitere mit der Behandlung der Beschwerde befasste Personen. Der Schulleiter berät jede/n Mitarbeiter_in im Umgang mit Beschwerdeführer_innen und tauscht sich mit diesem über eine Antwort an diese aus.

Unberechtigte Beschwerden klärt der Schulleiter und informiert den betreffenden Kollegen bzw. die betreffende Kollegin. So weise ich grundsätzlich pauschale Anschuldigungen zurück und akzeptiere dabei keine unbewiesenen Behauptungen („Jeder weiß doch“ Fragen Sie nach, wer mit „jeder“ gemeint ist. „Viele Eltern sind der Meinung“ ich weise notfalls auch auf die juristischen Folgen von Rufschädigung oder persönlicher Beleidigung hin).



B.-Traven-Gemeinschaftsschule

Recklinghauser Weg 26-32
13583 Berlin

Tel.: 375 865 100 Fax: 375 865 226 www.BTG.Schule

Bei berechtigten Beschwerden, werden Gespräche und Zielvereinbarungen mit der betroffenen Lehrkraft formuliert, um zukünftig Missverständnisse zu vermeiden oder Änderungen im Bezug auf die kritisierten Dinge einzuleiten. Weitergehende Maßnahmen, wie die Einschaltung der Schulaufsicht, sind bei größeren Konflikten unumgänglich.

Fehler sind kein Unglück und passieren jedem: berechnigte Beschwerden sind ein Grund, die eigene Handlungsweise konstruktiv zu überdenken.

Bitte geben Sie der betroffenen Lehrkraft ausreichend Zeit und eine echte Chance, die von Ihnen kritisierten Dinge zu ändern. Eine oft spontan eingeforderte organisatorische Veränderung kann nur in besonderen Ausnahmefällen erfolgen, wenn alle Gespräche und Maßnahmen mittelfristig zu keiner Veränderung der kritisierten Dinge geführt haben oder es zu schwerwiegenden Verfehlungen von großer Tragweite gekommen sein sollte.

Mit freundlichen Grüßen

de Vries

(Schulleiter)