

Einleitung

Jede Beschwerde ist eine Chance.

Wir nehmen jede Beschwerde ernst und überprüfen, ob es sich um einen Einzelfall handelt oder ein generelles Problem.

Das Beschwerdemanagement ist ein sensibler Bereich und erfordert ein professionelles Verhalten aller beteiligten Akteure. Ein festgelegter Instanzenweg (Ebenen) kann einen Lösungsweg bereitstellen und auch alle Betroffenen entlasten.

Die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die Beteiligten keine Lösung finden.

Alle Beteiligten sind anzuhören, bevor eine Bewertung der Situation stattfindet.

Die Pflicht zur Remonstration gem. § 35 BeamtStG, § 36 BeamtStG bleibt bestehen.

Ausnahmen:

Die Schulleitung muss sofort informiert werden, wenn:

- es sich um eine sogenannte Dienstpflichtverletzung handelt
- wenn das Recht auf körperliche Unversehrtheit¹ nicht mehr geschützt werden kann.

Szenarien

WER beschwert sich?	An WEN richtet sich die Beschwerde?
<i>Schüler*innen</i>	<i>Schüler*innen</i>
<i>Schüler*innen</i>	<i>Lehrkraft</i>
<i>Eltern/Erziehungsberechtigte/r</i>	<i>Lehrkraft</i>
<i>Schüler*innen</i>	<i>übrige Mitarbeiter*innen²</i>
<i>Lehrkraft, Abteilungsleitung</i>	<i>übrige Mitarbeiter*innen</i>
<i>übrige Mitarbeiter*innen</i>	<i>Schüler*innen, übrige Mitarbeiter*innen, Lehrkraft, Abteilungsleitung</i>
<i>Lehrkraft</i>	<i>Lehrkraft</i>
<i>Lehrkraft</i>	<i>Abteilungsleitung</i>
<i>Lehrkraft</i>	<i>engere Schulleitung</i>

Übersicht Instanzenweg



¹ Siehe Leitfaden: Umgang mit sexuellen Grenzverletzungen in niedersächsischen Schulen; MK 2018.

² Bezeichnung gemäß §53 NSchG schließt folgende Personengruppen ein: Mitarbeiter*innen der Sekretariate, Schulassistentin, Hausmeister, Sozialpädagog*innen und pädagogische Mitarbeiter*innen.

Szenario		1.Ebene		2.Ebene		3.Ebene
Schüler*innen <-> Schüler*innen	<i>Gespräch führen mit empfohlen wird die angegebene Reihenfolge. (Ansprechpartner kann frei gewählt werden)</i>	1. Klassensprecher*innen 2. Klassenlehrer*innen/ Fachlehrer*innen 3. Beratungslehrer*innen 4. Sozialpädagog*innen	<i>Wenn <u>kein</u> positives Ergebnis erreicht, dann Gespräch führen mit <u>2.Ebene und</u> Personen aus <u>1.Ebene</u>.</i>	Teamleitung Abteilungsleitung	<i>Wenn <u>kein</u> positives Ergebnis erreicht wird - beteiligte Personen führen erneut das Gespräch mit ...</i>	engere Schulleitung ³
Schüler*innen -> Lehrkraft		1. Klassensprecher*innen 2. Klassenlehrer*innen/ Fachlehrer*innen 3. Beratungslehrer*innen 4. Sozialpädagog*innen		Teamleitung Abteilungsleitung		engere Schulleitung
Eltern/ Erziehungsberechtigte-> Lehrkraft		1. Klassenlehrer*innen 2. Teamleitung 3. Sozialpädagog*innen		Abteilungsleitung		engere Schulleitung
Schüler*innen <-> übrige Mitarbeiter*innen ⁴ Lehrkraft, Abteilungsleitung <-> übrige Mitarbeiter*innen übrige Mitarbeiter*innen <-> übrige Mitarbeiter*innen				engere Schulleitung ⁵		


³ Engere Schulleitung: Schulleiterin und stellvertretender Schulleiter.

⁴ Bezeichnung gemäß §53 NSchG schließt folgende Personengruppen ein: Mitarbeiter*innen der Sekretariate, Schulassistentin, Hausmeister, pädagogische Mitarbeiter*innen und Sozialpädagog*innen.

⁵ Ansprechpartner gemäß §43 Abs. 3 S. 1.

Lehrkraft <-> Lehrkraft	<ul style="list-style-type: none"> • individuelle Vertrauenslehrkraft • Teamleitung • Abteilungsleitung (andere Abteilung) • Personalrat und Gleichstellungsbeauftragte können jederzeit unterstützend hinzugezogen werden <p style="margin-left: 40px;">⇒ alle Beteiligte müssen informiert sein bzw. über den Sachverhalt Bescheid wissen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • engere Schulleitung
Lehrkraft -> Abteilungsleitung		
Lehrkraft -> engere Schulleitung		

WICHTIG:

- Die Reihenfolge der Ebenen soll eingehalten werden.
- Wenn kein positives Ergebnis innerhalb der Ebenen erzielt werden kann, muss Hilfe von anderen Institutionen angefordert werden. 
- Diese Entscheidung trifft die engere Schulleitung unter der Voraussetzung, dass alle Beteiligten einverstanden sind.
- Das vorliegende Schema informiert nur über die Möglichkeit, bei Konflikten Unterstützung zu bekommen.

- Schulpsychologen
- Regionales Landesamt für Schule und Bildung (RLSB)

zusätzliche Informationen/Quellen:

<https://bildungsportal-niedersachsen.de/beratung-unterstuetzung/onlineportal-bu/paedagogische-und-psychologische-unterstuetzung/schulpsychologie>

<https://bildungsportal-niedersachsen.de/beratung-unterstuetzung/onlineportal-bu/arbeitsschutz-und-gesundheitsmanagement/arbeitspsychologie>

<https://www.arbeitsschutz-schulen-nds.de/verantwortung-organisation/rechtsgrundlagen/landesrecht-niedersachsen/beschwerdestelle>

<https://www.rlsb.de/organisation/servicestellen>

https://www.mk.niedersachsen.de/download/134942/Handreichung_fuer_die_Schulpraxis_Umgang_mit_sexuellen_Grenzverletzungen_in_niedersaechsischen_Schulen_.pdf

<https://www.rlsb.de/service/niedersaechsisches-schulgesetz/1-50/a7-43-stellung-der-schulleiterin-und-des-schulleiters-niedersaechsisches-schulgesetz>

<https://www.rlsb.de/service/niedersaechsisches-schulgesetz/nschg-a7-41-a7-60/a7-53-uebrige-mitarbeiterinnen-und-mitarbeiter-niedersaechsisches-schulgesetz>

https://www.gesetze-im-internet.de/beamstg/_36.html