

Dienstvereinbarung

„Einhaltung der Dienstebenen bei Elternbeschwerden“

In dieser DV soll für die Ebene des Staatlichen Schulamtes Freiburg geregelt werden, wie damit umgegangen wird, wenn Eltern sich gleich an höhere Dienstebenen wenden. Außerdem wird vorgeschlagen, wie Gespräche mit Eltern sinnvoll ablaufen können.

Wenn sich Eltern direkt an die Schulverwaltung wenden (KM/RP/SSA), soll der Grundsatz gelten: die Klärung soll immer von unten beginnen. Die jeweils nächstobere Ebene wird erst aktiv, wenn der Sachverhalt auf der nächstunteren Ebene verhandelt wurde und nicht geklärt werden konnte. Zwischen dem ÖPR und dem SSA können nur Vereinbarungen für die eigene Ebene getroffen werden. Die obere und oberste Schulbehörde können um entsprechende Vorgehensweise gebeten werden.

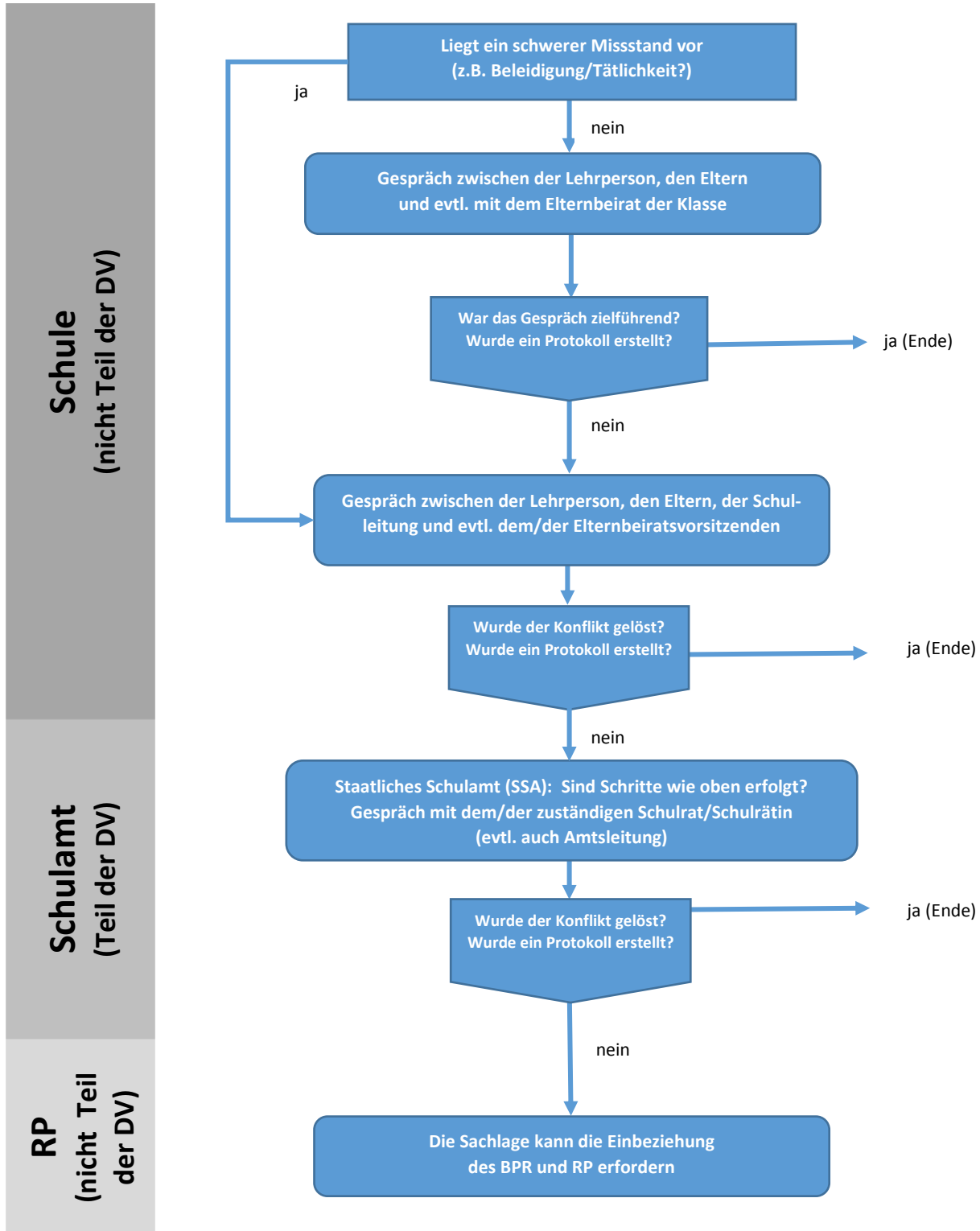
Das SSA ergreift Maßnahmen (wie Gespräche mit der Lehrkraft/Schulleitung, Dienstanweisungen usw.) i.d.R. erst dann, wenn Gespräche zwischen Eltern und der Lehrkraft bzw. der Schulleitung schon stattgefunden haben. Das Amt delegiert Anliegen von Eltern ggfs. an die Lehrkraft bzw. die Schulleitung.

Ausnahmen können sein, wenn sich Fälle/Vorkommnisse wiederholen, Gefahr im Verzug besteht oder der Tatbestand sehr schwerwiegend ist. Den Schulleitungen wird empfohlen, analog zu verfahren.

Wenn eine Lehrkraft zu einem Gespräch zur Schulleitung bzw. ins Schulamt gebeten wird, werden ihr im Vorfeld die Gründe genannt und vorhandene Unterlagen (z.B. Elternschreiben) übermittelt, soweit es die Sachlage ermöglicht. Die Lehrkraft darf nicht erst im Gespräch mit etwaigen Vorwürfen konfrontiert werden, sie muss sich darauf vorbereiten können. Deshalb soll zwischen Ankündigung und Gespräch auch ein geeigneter Zeitraum liegen. Wenn Lehrkräfte zu einem „Klärungsgespräch“ ins SSA bestellt werden, sollen sie auf die Möglichkeit hingewiesen werden, Unterstützung beim Örtlichen Personalrat erhalten zu können.

Anonyme Beschwerdeeingänge werden i.a.R. nicht verfolgt. Ausnahmen wären z.B. sehr gravierende Anschuldigungen (Pornografie, Amok).

Vorgehen bei Elternbeschwerden – Idealtypischer Gesamtprozess aus Sicht des ÖPR



Die Konfliktlösung erfolgt i.d.R. nach dem **Subsidiaritätsprinzip**: was auf der unteren Ebene geklärt/gelöst werden kann, soll auf dieser auch geschehen. Nur wenn dies nicht möglich ist, soll die höhere Ebene die Aufgaben und Handlungen subsidiär, d. h. unterstützend, übernehmen.

Gemeinsame Empfehlung zum Umgang mit Konflikten an Schulen

Im Bewusstsein, dass Konflikte im Schulleben aus unterschiedlichen Interessenlagen, Rollen und Aufgaben immer wieder entstehen, vereinbaren der Örtliche Personalrat und das Staatlichen Schulamt Freiburg folgende gemeinsame Prinzipien zur Regelung und Bearbeitung von Konflikten.

Konfliktsituationen werden zwischen den Konfliktparteien folgendermaßen thematisiert:

- zeitnah
- niederschwellig
- sensibel

Hilfreiche Grundsätze

- Klare Analyse der Konfliktebenen (Lehrkräfte – Eltern – Schüler/innen – Schulleitung)
- immer miteinander und nicht übereinander sprechen
- Ergebnisse und Vereinbarungen schriftlich festhalten.

Das Protokoll sollte ggfs. von einer Person verfasst werden, die nicht in den Konflikt involviert ist. Es sollte mit Einverständnis aller Beteiligten abgeschlossen werden.

Hilfreiche Fragen

- Haben Sie schon mit der Person gesprochen, über die Sie Beschwerde führen?
- Möchten Sie, dass eine Person Ihres Vertrauens hinzugezogen wird?
- Wie wollen wir die Ergebnisse unseres Gesprächs festhalten?
- Wurde der Konflikt schon auf einer anderen Ebene thematisiert?
- Gibt es Gesprächsprotokolle von vorangegangenen Klärungen?
- Wer ist in diesen Konflikt noch involviert?
- Es gibt Personen, die uns bei der Bearbeitung dieses Konfliktes gut helfen können. Wollen Sie eine solche Person hinzuziehen?
- Wollen wir zum Gespräch eine Moderation hinzuziehen? Als Moderator/in kann man z.B. anfragen:
 - Kolleg/in
 - Schulsozialarbeiter/in
 - Schulrätin, Schulrat
 - Schulpsycholog/in
 - Verbindungslehrer/in
 - Beratungslehrer/in
- Unterstützung erhalten Sie z.B. durch
 - den Örtlichen Personalrat
 - die Schwerbehindertenvertretung
 - die Beauftragte für Chancengleichheit

Anm.: dieses Schreiben den Elternvertretern z.K. übersenden