



Verband Bildung und Erziehung  
Landesverband NRW

## Umgang mit Beschwerden

Liebe Kollegen und Kolleginnen,

wir möchten Ihnen mit den Informationsschriften „Lehrerrat aktuell“ einige praktische Tipps zur täglichen Lehrerratsarbeit geben.

Mit der heutigen Ausgabe informieren wir Sie über den Umgang mit Beschwerden.

Leider kann es im Schulalltag immer wieder zu Beschwerden verschiedenster Art kommen. Hierbei kann es sich sowohl um Beschwerden innerhalb des Kollegiums als auch um Beschwerden von Eltern gegenüber Lehrkräften handeln.

Beschwerden von Kolleginnen und Kollegen können und sollten intern gelöst werden. Hierbei können auch der Lehrerrat und die Ansprechpartnerin für Gleichstellungsfragen als Vermittlungsgremien agieren. In der Regel sollten solche Beschwerden allerdings von der Schulleiterin oder dem Schulleiter in einem Gespräch mit den betroffenen Kolleginnen und Kollegen geklärt werden. Zu einem solchen Gespräch kann die betroffene Lehrkraft eine Person des Vertrauens oder ein Lehrerratsmitglied dazu bitten.

Anders verhält es sich mit Beschwerden von Eltern. Diese können verschiedenste Gründe haben. Die einen ärgern sich über eine Benotung, die anderen über den Umgang der Lehrkraft mit den Schülerinnen und Schülern.

Beschwerden jeder Art sollten zunächst einmal ernst genommen werden und man sollte sich um eine gemeinsame Lösung bemühen. Das ist in einigen Bereichen sicherlich schwierig, da es bei solchen Beschwerden häufig sehr viele Emotionen auf beiden Seiten gibt. Umso wichtiger ist es, dass man hier mit den Eltern in einem Gespräch ziel führend arbeitet.

Den Eltern sollte zunächst die Gelegenheit gegeben werden, sich äußern zu können. Danach sollte natürlich auch die betroffene Lehrkraft zu Wort kommen. In vielen Fällen klärt sich die Situation bereits auf, wenn beide Seiten dargelegt werden. Ziel des Gesprächs mit den Eltern ist es immer, eine konstruktive und möglichst einvernehmliche Lösung des Problems zu finden.

### **Problem**

Die Eltern kennen den Vorfall immer nur aus der Sicht des Kindes und gehen in der Regel auch erstmal davon aus, dass der Vorfall sich so ereignet hat, wie ihr Kind es ihnen geschildert hat.

VBE NRW e. V.  
Westfalendamm 247  
44141 Dortmund

Tel.: 0231 425757 0  
Fax: 0231 425757 10  
info@vbe-nrw.de  
www.vbe-nrw.de

Dortmund, 19.09.2018

Sollte der Vorwurf zutreffen und ein Fehlverhalten vorliegen, ist es ratsam, dass die Lehrkraft zu dem Fehler steht und sich entschuldigt. Wenn sich der Vorfall allerdings anders als in der Schilderung des Kindes ereignet hat, so sollte die Lehrkraft ihre Sicht der Dinge dazu äußern, ohne dem Kind vorzuwerfen, dass es gelogen hat. Häufig handelt es sich um Missverständnisse, die schnell geklärt werden können.

### **Wichtig**

In Fällen, in denen die Gefühle sehr hoch kochen und ein Gespräch in Beleidigungen ausartet, darf jeder das Gespräch abbrechen. Hier sollte dann versucht werden, das Problem mit Hilfe der Schulleiterin oder des Schulleiters aufzuarbeiten.

Gerade bei der Beschwerde über Noten gibt es nicht immer eine Möglichkeit, alle Beteiligten zufrieden zu stellen. Hierbei ist zu beachten, dass eine Zeugnisnote nur von der Lehrkraft selbst oder von der Schulaufsicht auf der Grundlage einer schulfachlichen Überprüfung geändert werden kann. Wenn Sie also selbst nicht weiterkommen, können Sie hier die Schulaufsicht involvieren. Diese erteilt dem Beschwerdeführer dann einen Bescheid, mit dem die Zeugnisnote bestätigt oder geändert wird. Wenn es sich um eine Beschwerde gegen eine Zeugnisnote in einem Versetzungszeugnis handelt, so ist dies als formaler Widerspruch zu behandeln.

Grundsätzlich gilt, dass bei Beschwerden zunächst immer an den Betroffenen verwiesen werden soll. Wenn also Beschwerden über eine Kollegin oder einen Kollegen bei Ihnen als Lehrkraft oder als Schulleiter/in eingehen, so sollten Sie zunächst dazu auffordern, ein klärendes Gespräch mit der Person selbst zu führen. Wenn dann die Eltern nach dem Gespräch ihre Beschwerde aufrechterhalten, kann natürlich auch eine Klärung mit Ihrer Hilfe erfolgen.

Jede Schule kann für sich Grundsätze in der Lehrerkonferenz festhalten, wie im Fall einer Beschwerde vorgegangen werden soll.

VBE-Mitglieder haben täglich die Möglichkeit, sich unter der Telefonnummer 0231 425757 0 mit unserer **Rechtsabteilung** verbinden zu lassen. Bei schulfachlichen Fragen steht die **stellvertretende Landesvorsitzende Wibke Poth** unter der Nummer 0179 7003350 zur Verfügung. Darüber hinaus ist dienstags und mittwochs ab 14:00 Uhr das Servicetelefon für Mitglieder des VBE unter der Telefonnummer 0231 433863 zu erreichen. Mitglieder finden weitere Informationen auch auf der Rechtsdatenbank des VBE.



Verband Bildung und Erziehung  
Landesverband NRW

**Hinweis:**

*Der VBE bietet Grund- und Aufbauschulungen für Mitglieder in Lehrerräten an. Der geänderte Erlass regelt auch die Durchführung von Aufbauschulungen. Da die Basis eine vertragliche Vereinbarung mit dem MSW ist, sind unsere Angebote den staatlichen - z. B. durch die Kompetenzteams - gleichgestellt. Nutzen Sie die Veranstaltungen im Jahr 2018. Dazu laden wir Sie herzlich ein. Ihnen entstehen **keine** Kosten. Ihre Fahrtkosten trägt die Schule, der die verauslagten Reisekosten dann von der Bezirksregierung erstattet werden. Die Teilnahme an den Qualifizierungen liegt im besonderen dienstlichen Interesse. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten Sonderurlaub gemäß § 26 der Freistellungs- und Urlaubsverordnung. Der besondere Ausnahmefall gemäß § 26 Freistellungs- und Urlaubsverordnung ist gegeben. **Die Qualifizierungen für Lehrerräte finden jeweils von 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr statt.** Anmeldungen zu unseren Lehrerratsschulungen vor Ort sind jederzeit möglich, klicken Sie auf [www.vbe-nrw.de](http://www.vbe-nrw.de) .*

Mit freundlichen Grüßen

Inka Schmidtchen  
Justiziarin VBE NRW