

Beschwerdemanagement

Vorwort

An unserer Schule streben wir eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Lehrkräften, Schülerinnen und Schülern, deren Erziehungsberechtigten und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an. Auch wenn wir alle einen gemeinsamen Konsens suchen, so begegnen uns bei unserer täglichen Arbeit doch auch unterschiedliche Meinungen und Konflikte.

Wir bemühen uns, professionell mit Beschwerden umzugehen und nehmen diese als eine Chance wahr, unsere Arbeit kritisch zu überdenken und voranzutreiben.

Beschwerden können auf einen Missstand hinweisen und dringenden Handlungsbedarf offen legen. Daher wird jede Beschwerde ernst genommen und der Kern des Anliegens gewissenhaft und sachlich überprüft. Durch einen konstruktiven, transparenten Umgang mit Beschwerden möchten wir die Zusammenarbeit, das Schulklima und damit letztendlich auch die Qualität unserer Schule verbessern.

Die folgende Regelung zielt darauf ab, einen für unsere Schule konstruktiven Weg für den Umgang mit Beschwerden zu weisen und Möglichkeiten für einen zielorientierten Umgang mit Konflikten aufzuzeigen.

1. Umgang mit Beschwerden:

- Wir begegnen Beschwerden aufgeschlossen, freundlich und verständnisvoll. Damit schaffen wir die Voraussetzung für eine sachliche, konstruktive Auseinandersetzung. **Wir reden miteinander, nicht übereinander.**
- Um Zeit für ein Gespräch in ruhiger Atmosphäre zu finden und beiden Seiten die Möglichkeit zu geben, sich vorzubereiten, wird ein **Gesprächstermin** vereinbart, in dem man ausreichend Zeit zur Bearbeitung der Beschwerde hat.
- Die Bearbeitung der Beschwerde und die Problemlösung erfolgen möglichst **zeitnah** und **zügig**.
- Beschwerden sollten direkt mündlich vorgebracht werden. Beim Vorbringen von Beschwerden achten alle Beteiligten auf die Umgangsform. Werden Beschwerden schriftlich vorgetragen, wird ein **persönliches Gespräch** vereinbart.

Während der Klärung und Konsensfindung werden folgende Grundregeln eingehalten:

- Respekt und Toleranz (Würde beachten, den Gesprächspartner ausreden lassen)
- Sachlich und fair bleiben, keine persönlichen Angriffe!
- Kooperationsbereitschaft
- Vertraulichkeit / Vertrauensschutz
- Offenheit und Ehrlichkeit
- Zuhören
- Zeitmanagement (mit Rücksicht auf die Zeitressourcen aller Beteiligten bei der Sache bleiben)

2. Beschwerdewege

Wird der Schulleitung eine Beschwerde direkt mitgeteilt, so wird sie auf das folgende an der Schule gültige Verfahren zur Beschwerderegulung verweisen. **Grundsätzlich gilt, dass bei Beschwerden oder Konflikten zunächst das Gespräch direkt mit dem Konfliktpartner gesucht wird.** Ist es dabei zu keiner Einigung gekommen, gelten die tabellarisch aufgezeigten Wege.

Kann auch die Schulleitung Beschwerden nicht abhelfen, so bleibt die Möglichkeit, sich an die untere Schulaufsicht zu wenden. Diese wird sich immer erst bei der Schulleitung rückversichern, ob alle vorherigen Wege eingehalten wurden.

Konfliktpartner		1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Schüler ↔ Mitschüler	G E S P R Ä C H B E I D E R K O N F L I K T P A R T N E R	Pause: Aufsicht	Schulleitung	
		Unterricht: Klassenlehrer / Fachlehrer		
Schüler ↔ Lehrer		bei Konflikten des Fachlehrers: Klassenlehrer oder Erziehungsberechtigte bei Konflikten des Klassenlehrers: Erziehungsberechtigte	Schulleitung	untere Schulaufsicht
Erziehungsberechtigte ↔ Lehrer		bei Konflikten mit Fachlehrern: Klassenlehrer bei Konflikten mit Klassenlehrern: Klassenpflegschafts- vorsitzende	Schulleitung	untere Schulaufsicht
Erziehungsberechtigte ↔ Mitschüler		Klassenlehrer	„Runder Tisch“: Erziehungsberechtigte beider Kinder, Klassenleitung(en), (Schulleitung)	Schulleitung
Erziehungsberechtigte ↔ päd. Mitarbeiter		Koordinatorin des Offenen Ganztags	Schulleitung und / oder Träger des Offenen Ganztags	
Erziehungsberechtigte ↔ Schulleitung		untere Schulaufsicht		
päd. Mitarbeiter ↔ Schüler		Klassenlehrer oder Koordinatorin des Ganztags oder Erziehungsberechtigte	Schulleitung	

3. Dokumentation von Beschwerden

Um die Transparenz im Umgang mit Beschwerden zu sichern, können diese schriftlich in einer Protokollvorlage festgehalten werden. Notiert werden beispielsweise beteiligte Personen, Anlass, Inhalt und Ziel sowie die getroffenen Vereinbarungen.

4. Prävention

Um vielen Beschwerden und Missverständnissen vorzubeugen, bemühen wir uns um folgende Maßnahmen:

- Wir arbeiten eng mit den Erziehungsberechtigten zusammen, informieren und tauschen uns regelmäßig aus.
- Jede Lehrkraft hat eine feste Sprechstunde, zu der sie nach vorheriger Anmeldung zu sprechen ist. Die Zeiten werden auf den Klassenpflegschaften, in Elternbriefen, der Informationstafel oder der Homepage kommuniziert.
- Kriterien zur Leistungsbewertung werden regelmäßig auf den Klassenpflegschaftssitzungen erläutert und können auf Nachfrage bei der Lehrkraft oder der Schulleitung eingesehen werden.
- Wir bemühen uns, unsere pädagogischen Konzepte und Leitbilder transparent zu machen und Eltern über die Schulmitwirkungsorgane hinaus zu informieren und einzubinden.