

Konzept zum Beschwerdemanagement

Grundschule Silixen – Stand Oktober 2024

Über Lob, Anfragen und konstruktive Vorschläge zur Verbesserung des Schulalltags freuen wir uns immer, da wir mit vielen Vorüberlegungen und Gesprächen an unsere Arbeit herangehen. Ein wesentliches Element für das Gelingen eines konstruktiven Schulalltags ist die vertrauensvolle und aufgeschlossene Kommunikation mit den Eltern unserer Schülerinnen und Schüler. Grundlage für die gelingende pädagogische Arbeit ist die gegenseitige Wertschätzung und der umsichtige Umgang miteinander.

Anlass

Besondere Herausforderungen, Anstrengungen, Arbeiten oder Mühen im Zusammenhang mit den Aufgaben der Grundschule Silixen, Im Graben 12, 32699 Extertal, können immer wieder auftreten. Setzen Sie uns deshalb bitte mit Ihren Hinweisen, Anregungen, Beschwerden in Kenntnis:

- per Brief an unsere Schuladresse oder in den Briefkasten am Haupteingang
- per E-Mail an: info@grundschule-silixen.de
- per FAX an: [05751/42007](tel:0575142007)
- vereinbaren Sie einen Gesprächstermin über das Sekretariat: [05751/2185](tel:057512185)

Bei der Bearbeitung der Anliegen achten wir auf die zeitnahe und vertrauensvolle Vorgehensweise und bitten Sie den nachfolgend beschriebenen Beschwerdeweg einzuhalten. Der professionelle Umgang mit Beschwerden trägt zu einem positiven Lernklima bei.

Bei der Lösung eines Konflikts gilt der Grundsatz:

Die Probleme werden dort bearbeitet, wo sie entstanden sind.

Beschwerdewege (Weg der Instanzen)

1. Beschwerderegulung zwischen Schüler/innen

Die **Klassen- und Fachlehrkräfte** sind zuständig für Fragen, die einzelne Schülerinnen und Schüler betreffen und daher **erste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner**. Grundsätzlich steht an erster Stelle das direkte Gespräch mit den Personen, mit denen der Konflikt aufgetreten ist. Das Ziel ist, eine Lösung zu finden, die für beide Seiten akzeptabel ist und das weitere vertrauensvolle Lernen und Zusammenleben im System Schule ermöglicht. Kommt es nicht zu einer einvernehmlichen Lösung des Problems, werden die Eltern der betroffenen Kinder informiert und gegebenenfalls die Schulleitung als beratende Person mit einbezogen.

2. Beschwerderegulung für Eltern

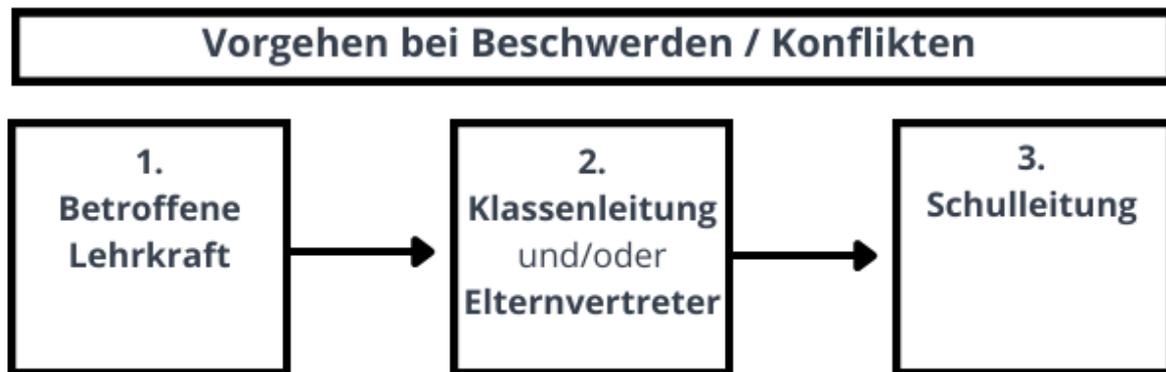
Die **erste Instanz von Elternbeschwerden ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft**. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Falls nach dieser ersten Phase keine Klärung erfolgt ist, gibt es die Möglichkeit, die Klassenleitung und den/die Elternvertreter einzuschalten, um zu prüfen, ob es sich um ein individuelles Problem oder ein allgemeines handelt, das auf einem Klassenelternabend besprochen werden sollte. Erst wenn dann immer noch Klärungsbedarf besteht, sollte die Schulleitung hinzugezogen werden.

Der Inhalt jedes Gesprächs ist vertraulich, dies sollte den Beteiligten bewusst sein. Beim Verlauf ist auf einen respektvollen Umgang miteinander zu achten.

Alle Lehrkräfte nehmen sich für Beschwerden ausreichend Zeit. Tür- und Angelgespräche sind daher kein angemessener Rahmen, um Konflikte und Beschwerden zielführend zu lösen.

Sollten die Probleme im beidseitigen Gespräch nicht zu lösen sein, wenden sich die Eltern an die Schulleitung. Falls Vermittlung notwendig ist, können Elternvertreterinnen und Elternvertreter oder die Schulpflegschaftsvorsitzenden einbezogen werden.

Die Einbeziehung des Schulamtes für den Kreis Lippe erfolgt nur dann, wenn eine innerschulische Klärung nicht möglich ist.



3. Beschwerderegulung für Lehrkräfte

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollte dies zu keiner Lösung führen, wird die Schulleitung eingeschaltet. Wenn Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen und Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, werden zunächst der Lehrerrat und danach die Schulleitung einbezogen. Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren, gegebenenfalls kann der Personalrat/Lehrerrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird der zuständige Schulaufsichtsbeamte eingeschaltet.

4. Sonstige Beschwerden

(Schulsekretärin, Hausmeister, Reinigungskräfte, Busfahrer)

In der Regel werden **Beschwerden von oben genannten Personengruppen** über Schüler/innen oder Lehrkräfte **direkt an die Schulleitung** herangetragen. Diese bemüht sich um Vermittlung eines *Gesprächs* zwischen den betroffenen Personen, beziehungsweise ergreift die erforderlichen Maßnahmen und klärt den Sachverhalt.

Gibt es Beschwerden **über die oben genannten Personengruppen**, so sollten diese **auf direktem Wege mit den betroffenen Personen** geklärt werden. In der Regel werden auch diese Beschwerden an die Schulleitung herangetragen. Sie sorgt für Klärung und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Bei Bedarf wird der Schulträger als Dienststelle oder der Träger der Schülerbeförderung hinzugezogen.

Bearbeitung einer Beschwerde bei der Schulleitung

Die Schulleitung nimmt den Eingang der Beschwerde zur Kenntnis, setzt sich mit ihr auseinander und veranlasst nach Prüfung des Sachverhaltes die Bearbeitung.

Reaktion auf eine Beschwerde

Die Prüfung und Rückmeldung an die Eltern erfolgt entsprechend der aktuellen Situation in der Schule nach Priorität. Auf jeden Fall soll möglichst zeitnah eine erste Rückmeldung an die Eltern erfolgen. Eine Lösung des Problems wird zu

gegebener Zeit im entsprechenden Gremium oder mit der betreffenden Person/den Personen vorgenommen.

Anonyme Beschwerde

Wenn es sich bei einer Beschwerde um ein namenloses Schreiben handelt, wird es keine direkte Reaktion von der Schule geben. Die Beschwerde wird entsprechend abgelegt, um im Bedarfsfall darauf zurückgreifen zu können. Wer seine Sorgen beziehungsweise Ansichten äußern möchte, kann das direkte Gespräch auf dem Instanzenweg suchen. Da die Lehrkräfte und die Schulleitung jederzeit zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, sind anonyme Hinweise nicht notwendig.

Konflikte zwischen Schülerinnen und Schülern, Eltern und Lehrkräften

