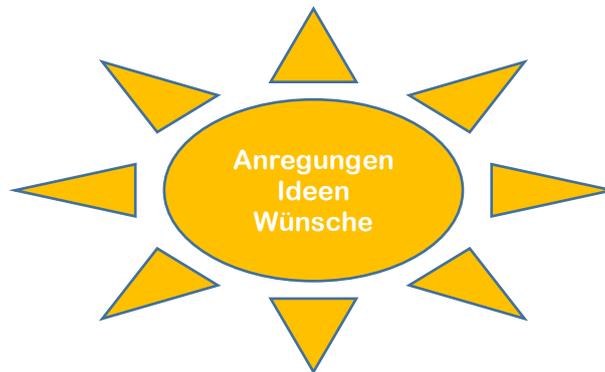


Konzept zum
Beschwerde- und Anregungsmanagement



„Beschwerdegespräche brauchen Zeit,
Vorbereitung und einen Termin!“



Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|---|
| 1. Einleitung | 2 |
| 2. Ursachen für Beschwerden und Anregungen | 2 |
| 3. Grundsätze | 2 |
| 4. Beschwerden von Schülern und Schülerinnen untereinander sowie mit dem Schulteam | 2 |
| 5. Beschwerden von Eltern / Sorgeberechtigte | 3 |
| 6. Beschwerden von Lehrkräften und schulinternen Mitarbeitenden | 3 |
| 7. Beschwerden von externen Kooperationspartnern/innen | 4 |
| 8. Externe Beschwerdestelle | 4 |
| 9. Intervention der Schulleitung | 4 |
| 10. Beschwerdeteam | 4 |

1. Einleitung

Konflikte gehören zum Leben, können jedoch im Schulalltag zu Unstimmigkeiten, Streit, Unzufriedenheit und Beschwerden führen. Um diese lösungsorientiert zu besprechen, ist es bedeutsam, einen sachlichen und höflichen Umgang miteinander in den Vordergrund zu stellen. Wesentlich hierbei ist es, konkrete Veränderungswünsche klar zu formulieren, um mögliche Lösungswege zu erarbeiten. Hierfür haben wir ein schulinternes Beschwerde- und Anregungsverfahren entwickelt. Die Einhaltung der dort beschriebenen Handlungsschritte, ist ein wesentlicher Bestandteil zur friedlichen Konfliktlösung.

2. Ursachen für Beschwerden und Anregungen

- Persönliche Probleme des Kindes
- Konflikte mit anderen Kindern
- Lernen und Unterricht
- Konflikte mit Lehrkraft
- Ideen, Wünsche, Anregungen

3. Grundsätze

1. Wir besprechen Konflikte offen und respektvoll miteinander.
2. Wir nehmen Beschwerden ernst.
3. Wir sehen Beschwerden und Anregungen als Chance der kooperativen Zusammenarbeit.
4. Wir bearbeiten das Anliegen zeitnah, je nach Dringlichkeit und zeitlicher Kapazität.
5. Wir geben Ihnen nach Klärung der Zuständigkeit (schriftlich oder mündlich) eine Rückmeldung.
6. Wir informieren die Schulleitung über jede Beschwerde.
7. Wir legen Wert darauf, dass Sie ihr Anliegen grundsätzlich erst mit der betroffenen Person besprechen. Sollte dies nicht möglich sein, können Sie gern eine Vertrauensperson* (*Einwilligung aller Sorgeberechtigten erforderlich*) hinzuziehen.
8. Wir dokumentieren alle Beschwerden.
9. Wir erachten es als wichtig, dass konstruktive Lösungen eine gewisse Bearbeitungszeit benötigen.

4. Beschwerden von Schülern und Schülerinnen untereinander sowie mit dem Schulteam

4.1 Untereinander – Konflikte in der Schülerschaft

- 1. wichtiger Schritt: mit dem Konfliktpartner/in sprechen
- findet sich keine Lösung, ist entweder die Pausenaufsicht, Klassenlehrer/in oder Fachlehrer/in anzusprechen
- führt dies auch zu keiner Klärung des Konfliktes kann die Schulsozialarbeiterin hinzugezogen werden

4.2 mit dem Schulteam – Konflikte mit einer Lehrkraft oder sonstigen Mitarbeiter/in

- direkte Klärung mit der Lehrkraft oder sonstigen Mitarbeiter/in
- findet sich keine Lösung, ist der nächste Ansprechpartner: Klassenlehrer/in oder Vertrauenslehrer/in oder Schulsozialarbeiterin
- kommt es zu keiner Einigung wird die Schulleitung hinzugezogen
- bei sehr gravierenden Vorfällen wird die Schulleitung sofort informiert

5. Beschwerden von Eltern / Sorgeberechtigte

5.1 mit Lehrkräften bzw. betroffenen Person

- vorhandenes Ablaufschema für schulische Anliegen und Beschwerden Eltern / Sorgeberechtigte beachten
- Ziel ist es, eine kooperative Zusammenarbeit zu schaffen

5.2. Beschwerden über Leistungsbewertungen von Schülern und Schülerinnen

- Unstimmigkeiten werden mit der zuständigen Lehrkraft geklärt
- hier erfolgt eine Erläuterung der Eltern / Sorgeberechtigten gegenüber, bzgl. der Grundlagen der Leistungsbeurteilung (§ 17 SOGS), Bewertung von Leistungen in Betragen, Fleiß, Ordnung und Mitarbeit (§ 18 SOGS), Leistungsnachweise (§19 SOGS) sowie Organisation und Durchführung der Leistungsnachweise (§19a SOGS)
- möchten der/die Schüler/in, Eltern / Sorgeberechtigte oder die betroffene Lehrkraft das Gespräch nicht alleine führen, kann eine Vertrauensperson* (*Einwilligung aller Sorgeberechtigten erforderlich*), die Schulleitung und oder die Schulsozialarbeiterin mit einbezogen werden, um eine geeignete Einigung zu finden

6. Beschwerden von Lehrkräften und schulinternen Mitarbeitenden

6.1 Beschwerden untereinander im Kollegium

- Gespräch mit Beteiligten
- sachliche und ehrlich geäußerte Kritik im Team und die direkte Ansprache von Problemen hat positive Auswirkungen auf das Schulklima
- in schwierigen Situationen oder wenn keine Einigung untereinander erzielt werden kann, wird die Schulleitung und / oder die Schulsozialarbeiterin mit hinzugezogen

6.2 Beschwerden über Schülerinnen und Schüler

- Gespräch mit Schüler/in führen
- wird keine Einigung erzielt, wird ggf. der Klassenlehrer/in und/oder die Schulsozialarbeiterin hinzugezogen
- je nach Schwere der Grenzverletzung werden die Eltern / Sorgeberechtigten informiert und Konsequenzen erfolgen nach dem Erziehungs- und Maßnahmenkatalog

6.1 Beschwerden von Mitarbeitern über Sorgeberechtigte

- Information an Schulleitung und Absprache des weiteren Vorgehens
- Kontakt zu Beteiligten aufnehmen
- wird keine geeignete Lösung gefunden, können Vertrauenspersonen* und/oder weitere Verantwortliche hinzugezogen werden

7. Beschwerden von externen Kooperationspartnern/innen

Beschwerden sind zeitnah persönlich, telefonisch oder per Mail im Sekretariat der Grundschule zu melden.

8. Externe Beschwerdestelle

Kommt es trotz mehrerer Klärungsversuche auf allen Ebenen (Schüler und Schülerinnen, Lehrkräfte, SL, SSA, Verwaltung) zu keiner zufriedenstellenden Einigung, besteht die Möglichkeit eine externe Beschwerdestelle (Landesamt für Schule und Bildung Leipzig) zu nutzen.

9. Intervention der Schulleitung

Wird festgestellt, dass es sich bei der Beschwerde um ein Problem mit großer Tragweite (z.B. eine schwerwiegende Dienstpflichtverletzung) handelt, muss der Schulleiter direkt eingreifen. Er sorgt mit Einbeziehung der Beteiligten für die Klärung des Sachverhaltes oder informiert unverzüglich die Schulaufsicht, falls disziplinarische Maßnahmen eingeleitet werden müssen.

10. Beschwerdeteam

Geht eine Beschwerde ein, setzen sich mindestens 2 Mitarbeiter/innen zusammen, um die Beschwerde aufzunehmen und das weitere Vorgehen zu planen.

Folgende Personen gehören zum Beschwerdeteam:

- Schulleiter: Herr Winzer
- Sekretariat: Frau Offzarek
- Schulsozialarbeiterin: Frau Matto (Email: ssa.gs-promenade@diakonie-delitzsch.de)
- Lehrkräfte: Frau Heyne, Frau Kriese (nach Bedarf)

Das Beschwerdeformular B2 kann persönlich, in den Briefkasten an der Eingangstür der Schule oder per Mail (sekretariat.gs-promenade@torgau.de) abgegeben/ zugesendet werden. Zum Eingang und weiteren Verlauf erhalten Sie eine zeitnahe Rückmeldung.