

Blumensteinschule

Integrierte Gesamtschule mit Ganztags- und Hausaufgabenbetreuung
des Landkreises Hersfeld-Rotenburg in 36208 Wildeck-Obersuhl -
Rhädenweg 15 - www.blumensteinschule.de



Telefon: 06626 282 ♦ Fax: 06626 77012 ♦ email: verwaltung@blumensteinschule.de

Beschwerdemanagement der Blumensteinschule

Im Leitbild der Blumensteinschule wird einen wertschätzender Umgang, der geprägt ist von Toleranz, Respekt und Solidarität angestrebt. Bei den Eltern und Schülern genießt unsere Schule eine hohe Akzeptanz.

Sollte es jedoch dennoch einmal Grund zu Beschwerden geben, wünschen wir uns, dass folgende Hinweise berücksichtigt werden.

1. Gründe für ein Beschwerdemanagement

Konflikte und Beschwerden im schulischen Alltag sind nichts Ungewöhnliches. Schließlich stimmen nicht immer die Erwartungen und Vorstellungen der verschiedenen Personengruppen an Schule überein.

Beschwerden sehen wir als Möglichkeit, Sachverhalte und Beziehungen zu klären. Unstimmigkeiten und Fehler prüfen wir mit dem Ziel, sie zu beheben.

Mit den folgenden Verfahrensregeln wollen wir dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden einheitlich behandelt werden und diese nicht zur Eskalation führen, sondern einer konstruktiven Regelung zugeführt werden. Ziel sollte es ein, dass die unmittelbar Beteiligten im Umgang mit einem Konflikt oder einer Beschwerde **gegenseitigen Respekt** und **Fairness** zugrunde legen und sich um eine **einvernehmliche Regelung** bemühen.

2. Gewünschtes Vorgehen

2.1. Beschwerden nehmen wir ernst. Problemen gehen wir auf den Grund. Dazu brauchen wir Zeit. Deshalb wird bei jeder Beschwerde ein Bearbeitungszeitraum für die Klärung festgelegt, der **nicht länger als zehn Arbeitstage** sein sollte.

2.2. Konflikte bearbeiten wir dort, wo sie auftreten. Die nächste Ebene schalten wir erst dann ein, wenn ein Klärungsversuch mit den direkt Beteiligten nicht zu einer Lösung geführt hat und wenn diese Klärungsversuche dokumentiert wurden.

2.3. Bei der Entgegennahme einer Beschwerde sollte auf keinen Fall bereits eine Wertung des Vorfalls oder ein Kommentar abgegeben werden.

2.4. Bei der Bearbeitung einer Beschwerde werden grundsätzlich **alle Beteiligten gehört**, bevor die Situation bzw. die Beschwerde bewertet wird.

3. Schülerbeschwerden

3.1. Schüler bringen ihre Beschwerde über einen **anderen Mitschüler** je nach Anlass beim Klassensprecher, dem Klassenlehrer oder einer Lehrkraft seines Vertrauens vor. Diese entscheiden im Dialog mit dem Schüler, ob sofort für Abhilfe gesorgt und ggf. der Schulsozialarbeiter einbezogen werden muss oder ob die Beschwerde in der Klassenkonferenz oder von Streitschlichtern bearbeitet werden kann.

3.2. Hat ein Schüler Grund zu einer Beschwerde über eine **Lehrkraft** oder einen sonstigen Mitarbeiter der Schule, sind seine ersten Ansprechpartner sein Klassenlehrer, die Vertrauenslehrkräfte der Schule oder der Schulsozialarbeiter. Vor diesem Schritt sollte möglichst das klärende Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft gesucht werden.

4. Elternbeschwerden

4.1. Bei Beschwerden gegen eine **Lehrkraft** sollte grundsätzlich zuerst das Gespräch mit dieser Lehrkraft gesucht werden. Zu diesem Gespräch mit der betroffenen Lehrkraft können auch Klassenelternvertreter oder Elternvertreter der Schulkonferenz oder der Klassenlehrer oder Schulsozialarbeiter hinzugezogen werden.

Sollte das Gespräch nicht zu dem gewünschten **Ergebnis** führen, wird die **Schulleitung** einbezogen. Erfolgt auf dieser Ebene wiederum keine Einigung, können sich die Eltern an das Staatliche Schulamt wenden.

4.2. Bei Fragen zur **Leistungsbewertung** können sich die Eltern an die zuständige Fachlehrkraft wenden.

5. Lehrkräfte

Gibt es einen Konflikt zwischen **Lehrkräften und Eltern**, versuchen die Lehrkräfte, diesen zunächst mit den betroffenen Eltern zu lösen. Gelingt dies nicht, wird die Schulleitung eingeschaltet.

6. Dokumentation

Förmliche Beschwerden werden grundsätzlich immer von der Schulleitung dokumentiert. Alle anderen Beschwerden werden von den jeweiligen Bearbeitern/Lehrkräften dokumentiert. Die Niederschrift wird von allen Beteiligten unterzeichnet. Alle erhalten eine Kopie der Niederschrift. Die Dokumentation wird in den jeweiligen Sachakten abgelegt und entsprechend den Aufbewahrungsfristen verwahrt.

Diesem Beschwerdemanagement haben Schulelternbeirat und die Gesamtkonferenz zugestimmt.

Ich hoffe, dass es auch zukünftig nur wenige Gründe zur Beschwerde gibt und uns dann diese Vorgehensweise hilft!!