

Beschwerdemanagement an der Hans-Christian-Andersen-Schule

Nicht immer kann im Schulalltag alles reibungslos ablaufen – deshalb kann es durchaus dazu kommen, dass man sich mal über etwas beschweren muss. Beschwerden werden in der Hans-Christian-Andersen-Schule ernst genommen.

Beschwerden können Chancen der Zusammenarbeit eröffnen.

Nur wenn Kritik offen vorgetragen wird, ist es möglich sich mit ihr auseinanderzusetzen und eventuell zu Veränderungen beizutragen. Beschwerden/Konflikte werden bearbeitet, wo sie entstehen. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird und die Klärungsversuche von schulischer Seite dokumentiert vorliegen, sind andere Ebenen einzubeziehen (Instanzenweg).

Wichtig ist es, dass bei der Konfliktbewältigung Grundsätze eingehalten werden, die im Folgenden dargelegt sind.

Prüfung

Die Person der die Beschwerde vorgetragen wird prüft zunächst folgende Fragen:

- Um welches Problem geht es?
- Gegen wen (oder was) richtet sich die Beschwerde?

Die Person der die Beschwerde vorgetragen wird

- macht deutlich, dass sie zu der vorgetragenen Beschwerde zunächst in der Situation keine inhaltliche oder wertende Stellung nehmen wird,
- verweist auf das an der Schule geltende Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden

Grundsatz

Miteinander und nicht gegeneinander!

Die Bearbeitung von Beschwerden/Konflikten beginnt dort, wo sie auftreten. Erst wenn auf dieser Ebene keine Lösung gefunden wird, sind andere Ebenen einzubeziehen.

Ausnahmen:

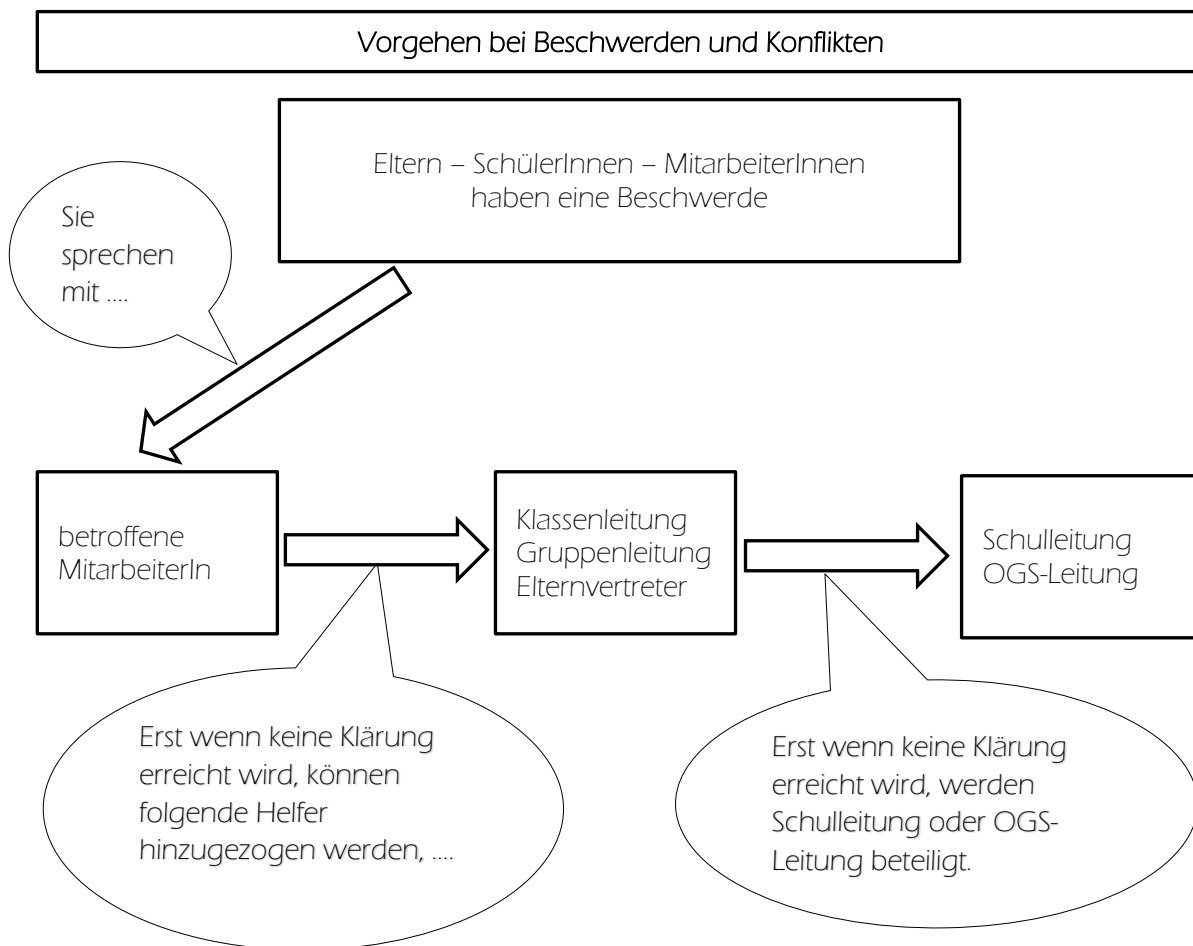
Handelt es sich bei dem Beschwerdegrund um ein Problem großer Tragweite (z.B. schwerwiegende Dienstpflichtverletzung, ...), muss die Schulleitung unmittelbar eingreifen und unter Einbeziehung der Parteien für Aufklärung des Sachverhaltes sorgen. Das Ergebnis ist schriftlich zu dokumentieren.

Ggf. geltende Erlasse und weitere rechtliche Vorgaben sind verbindlich einzuhalten.

Bei Beschwerden von Eltern und SchülerInnen

Die erste Instanz von Eltern- oder SchülerInnenbeschwerden ist grundsätzlich die betroffene Lehrkraft/päd. MitarbeiterIn., bzw. die OGS-Gruppenleitungen.

Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung/OGS-Leitung oder eine andere nicht betroffene MitarbeiterIn der Schule wenden, wird diese sie an die zuständige Person verweisen, bzw. Informationen weitergeben. Falls nach dieser ersten Phase keine Klärung erfolgt ist, gibt es die Möglichkeit, die Klassenleitung und den/die Elternvertreter einzuschalten, um eine Klärung zu erreichen. Erst wenn auch hier keine Klärung herbeigeführt werden kann, kann die Schulleitung/OGS-Leitung hinzugezogen werden.



Schüler/innen/Eltern wenden sich an die betroffene Lehrkraft/ päd. Mitarbeiter/in (evtl. mit Klassenlehrer/in, Fachlehrer/in, Beratungslehrerin, Schulsozialarbeiterin, päd. Mitarbeiter/in)

Unterstützend agieren können z.B. Klassenlehrer/in, Fachlehrer/in und päd. MitarbeiterIn des Vertrauens, Beratungslehrerin, Schulsozialarbeiterin, gewählte Elternvertretung, ...

Beschwerden von Eltern und SchülerInnen über die Schulleitung sind zunächst mit der Schulleitung selbst zu klären.

Ziel

Vereinbarungen anstreben!

Auf jeder "Instanzen-Ebene" sollen konfliktlösende Vereinbarungen angestrebt werden, die nach angemessener Zeit überprüft werden.

Dokumentation

Auf allen Ebenen sind die Vereinbarungen schriftlich festzuhalten. Alle Beteiligten erhalten eine Kopie dieser Vereinbarungen.