

Beschwerdemanagement

Präambel

Alle an dem Schulleben der Grundschule am Nocken beteiligten Personen bemühen sich um ein ausgeglichenes Miteinander, um den Schülern in einem entspannten Umfeld ein konstruktives Arbeiten zu ermöglichen.

Dennoch zeigt der Alltag, dass sich Konflikte und daraus resultierende Beschwerden nicht immer vermeiden lassen. Der angemessene Umgang mit ihnen ist Ausdruck der gegenseitigen Wertschätzung. Er sorgt für Akzeptanz und Attraktivität in der Schule.

Unser Ziel ist es, Beschwerden aktiv, konstruktiv und nachhaltig zu lösen.

Dieses fällt leichter, wenn man beachtet, dass Konflikte

- es ermöglichen, vorhandene Unterschiede in den Ansichten, Meinungen und Zielsetzungen zu verdeutlichen und akzeptieren zu lernen.
- Ausdruck unserer Individualität und Differenziertheit sind, die für die Entwicklung von Schule nutzbar gemacht werden können.

Grundsätze

Alle Beteiligten achten beim Vorbringen von Beschwerden auf Umgangsformen.

Beschwerden von Erziehungsberechtigten über Schülerinnen/Schüler der eigenen Klasse oder fremden Klassen sind ausschließlich an die Klassenlehrerinnen/Klassenlehrer der betroffenen Schülerinnen/Schüler zu richten.

Erziehungsberechtigte oder andere Personen haben gegenüber Schülerinnen und Schüler nur Weisungsbefugnis, wenn sie zur Unterstützung des Klassenlehrers bei offiziellen Anlässen (Wanderungen, Ausflügen, Klassenfahrten u.a.) anwesend sind.

Beschwerden sollten direkt mündlich, können aber auch telefonisch, oder schriftlich vorgebracht werden.

Die Bearbeitung von Beschwerden beginnt dort, wo sie aufgetreten sind.

Wir bearbeiten alle Beschwerden mit Sorgfalt.

Wird der Schulleitung eine Beschwerde direkt mitgeteilt, so wird diese keine inhaltliche oder wertende Stellungnahme abgeben. Sie wird auf das an der Schule gültige Verfahren zur Beschwerderegulierung verweisen. Bei Verfahrensfragen bietet die Schulleitung Unterstützung an.

Beschwerdeweg

An der Grundschule am Nocken gilt folgender Beschwerdeweg:

Beschwerdeführer	1. Instanz	2. Instanz	3. Instanz
Eltern	Klassenlehrer Klassenpflegschaft	Schulleitung Schulpflegschaft	Schulaufsicht
Lehrkräfte	Personalrat	Schulleitung	Schulaufsicht
Schüler	Klassenlehrer Streitschlichter	Schulleitung Schulpflegschaft	Schulaufsicht

Widerspruch

Widerspruch kann ausschließlich gegen Verwaltungsakte eingelegt werden, z.B. gegen Zeugnisse und Ordnungsmaßnahmen.

Der Widerspruch muss schriftlich eingereicht werden. Steht ein Rechtsbehelf unter dem Zeugnis bzw. schulischen Bescheid, muss der Widerspruch innerhalb eines Monats erfolgen.

Der Widerspruch wird schriftlich von der Schule bestätigt und bearbeitet. Über das Ergebnis erfolgt wiederum ein schriftlicher Bescheid. Entweder wird dem Widerspruch „abgeholfen“ oder „nicht abgeholfen“ – im letzten Fall ist dann die nächste Instanz, die Schulaufsicht zuständig.

Den gesamten Verfahrensablauf verdeutlicht die Grafik.

