

Konzept Beschwerdemanagement GS Im Romberg – Speckhorn

Allgemeines – Unsere Schule als Ort vielfältiger Begegnungen und Meinungen

An der GS Im Romberg – Speckhorn kommen viele Menschen mit unterschiedlichen Interessen und Aufgaben, gesellschaftlichen Hintergründen, Sachkenntnissen und Handlungskompetenzen zusammen. Im täglichen Umgang von Kindern, Lehrkräften und Eltern sowie allen weiteren an der Schule tätigen Personen ergeben sich zwangsläufig kontrovers diskutierte Themen, unterschiedliche Interessen und Sichtweisen. Obwohl die Kinder im Mittelpunkt der Interessen aller Beteiligten stehen, können diese unterschiedlichen Perspektiven gemeinsam mit Faktoren wie Zeitmangel und inhaltliche Überlastungen dafür sorgen, dass Fehler und Missverständnisse, Ärgernisse und Unzufriedenheiten entstehen, die einer Klärung bedürfen.

Gibt es Anlass zu einer Beschwerde, gilt es, ohne Gesichtsverlust einzelner Personen die Zufriedenheit des Beschwerdeführers anzustreben, gefährdete menschliche Beziehungen zu stabilisieren und das Verständnis für unterschiedliche Perspektiven fördern. Weiterhin ist das Ziel, zu einer angemessenen Sachebene zurückzukehren und die gemeinsame Arbeit zu ermöglichen bzw. fortzusetzen.

Ein wichtiger Leitgedanke unserer pädagogischen Arbeit ist die gegenseitige Wertschätzung und der friedliche Umgang miteinander sowie die Erziehung zur Selbstständigkeit und Eigenverantwortung. Hierzu gehört auch ein professioneller und konstruktiver Umgang mit Konflikten und Beschwerden, bei dem am Ende im Idealfall beide Seiten als Gewinner hervorgehen können. Das steigert die Zufriedenheit aller, trägt zum positiven Schulklima bei und verbessert somit auch die Qualität der Schule. Wir möchten daher Beschwerden und den Umgang mit ihnen als ein Element unserer Qualitätsentwicklung nutzen, um in gemeinsamer Verantwortung ein gelingendes Leben und Lernen zu gestalten.

Ziel ist es, über den Weg der Kommunikation zwischen den beteiligten Personen die Ursachen der Beschwerde zu klären und die Zufriedenheit aller herbeizuführen.

Grundsätze unseres Beschwerdemanagements:

1. Alle begründeten, nicht anonymen Beschwerden werden ernst genommen.
2. Von allen Beteiligten wird das Interesse an und das Bemühen um eine konstruktive Konfliktbewältigung erwartet. Eine „Abrechnung“ mit den Betroffenen bzw. Diskreditierung und Verunglimpfung der Personen ist nicht akzeptabel.
3. Alle Beteiligten achten auf einen respektvollen Umgangston. Dieser schließt das Bemühen um eine sachliche Auseinandersetzung sowie die Bereitschaft, anderen zuzuhören und sie ausreden zu lassen, mit ein.
4. Zunächst wird ein direktes Gespräch mit den unmittelbar beteiligten Personen angestrebt in der Absicht, eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu finden, die eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit ermöglicht.
5. Ist eine für alle Parteien zufriedenstellende Übereinkunft nicht möglich, gilt der Weg durch die Instanzen (s.u.).
6. Der Inhalt eines derartigen Gesprächs ist vertraulich.
7. Gespräche im Rahmen einer Beschwerde finden nicht spontan statt; zur Klärung wird ein gemeinsamer Termin vereinbart. Eine Ausnahme können gegebenenfalls Konfliktgespräche sein, die unter Kindern bspw. auf dem Schulhof geführt werden.

Ansprechpartner – der Instanzenweg

Allgemein gilt: **Grundsätzlich ist zunächst der erste Kontakt immer mit der betroffenen Person zu suchen!**

Vor dem Hintergrund eines allgemeinen Erziehungsauftrags dürfen alle an der Schule tätigen Personen im Konfliktfall auch Schülerinnen und Schüler in angemessener Form ansprechen. Eltern ist auf dem Schulgelände die Ansprache fremder Kinder zur Klärung eines Konflikts nicht erlaubt.

Darüber hinaus bitten wir alle Beteiligten, nachfolgende Instanzenregelung einzuhalten:

Beschwerden: AnsprechpartnerIn in der genannten Reihenfolge	von Schülerinnen/Schülern	von Erziehungsberechtigten	von Lehrkräften einschl. soz.-päd. Fachkräfte	von MitarbeiterInnen der OGS	von weiteren MitarbeiterInnen
Über Schülerinnen/Schülern	- MitschülerInnen - unmittelbar nächste Lehrkraft - Klassenlehrerin - Schulleitung	Achtung: Erziehungsberechtigte sind anderen Kindern im Bereich der Schule nicht weisungsbefugt. ¹ - beteiligte Lehrkraft - Klassenlehrerin - Schulleitung	² - Klassenlehrerin - oder Erziehungsabw. - Schulleitung	² - Klassenlehrerin - oder Erziehungsabw. - Leitung OGS - Schulleitung	- unmittelbar nächste Lehrkraft - Klassenlehrerin - Schulleitung
Über Erziehungsberechtigte	- jede Vertrauensperson	Klärung ohne Beteiligung der Schule	- ggf. Klassenlehrerin - ggf. Schulleitung	- ggf. Leitung OGS - ggf. Klassenlehrerin - ggf. Schulleitung	- ggf. Klassenlehr. - ggf. Schulleitung
Über Lehrkräfte	- jede Vertrauensperson - Schulleitung	- ggf. unter Einbeziehung der Klassenpflegschaft - Schulleitung	- Lehrerrat - Schulleitung	- Schulleitung	- Schulleitung
Über MitarbeiterInnen der OGS	- jede Vertrauensperson - Schulleitung	- Leitung OGS - Schulleitung	- Leitung OGS - Schulleitung	- Leitung OGS - Schulleitung	- Leitung OGS - Schulleitung
Über weitere Mitarbeiter	- jede Vertrauensperson - Schulleitung	- Schulleitung	- Schulleitung	- Schulleitung	- Schulleitung
Über die Schulleitung	- jede Vertrauensperson	- Schulamts Recklinghausen	- Schulamts Recklinghausen	- Schulamts Recklinghausen	- Schulamts Recklinghausen

¹ Bitte sehen Sie in diesen Fällen davon ab, auf dem Schulgelände oder im Gebäude eigenmächtig einzugreifen und andere Kinder anzusprechen. Bei einer direkten Beeinträchtigung des eigenen Kindes gilt die genannte Reihenfolge.

² Lehrkräfte und ErzieherInnen der OGS stehen grundsätzlich über auffällige Verhaltensweisen oder Entwicklungen von Schülerinnen und Schülern miteinander und mit Eltern im Gespräch. Hierbei geht es jedoch nicht um ein Beschwerdemanagement, sondern um einen Austausch über pädagogische Fragestellungen.

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule

Widersprüche gegen Entscheidungen der Schule bei bestimmten Konferenzentscheidungen (z.B. Zeugnistexte und -noten, Ordnungsmaßnahmen, etc.) unterliegen nicht dem vorliegenden Konzept. Sie werden in jedem Fall nach den geltenden schulrechtlichen Regelungen entsprechend bearbeitet. Halten sich Lehrkräfte an die Vorgaben des Schulgesetzes, des Lehrplans und der schulinternen Vereinbarungen, können sie im Rahmen ihrer „Pädagogischen Freiheit“ (§5 der Allgemeinen Dienstordnung für Lehrkräfte in NRW) Entscheidungen treffen, die durch die Schulleitung grundsätzlich nicht aufgehoben werden können.

Kontakt

Der Kontakt mit den Lehrkräften erfolgt üblicherweise über die Emailadresse, Telefon oder über die Ansprache in Microsoft Teams. Alternativ werden Rückmeldewünsche über die Sekretariate an die Lehrkräfte weitergeleitet, die sich dann bei den Eltern melden. Da die Sekretariate nicht durchgehend besetzt sind, helfen jeweilige Anrufbeantworter, das Anliegen zu dokumentieren und einen Kontakt herzustellen.

Die Kontaktdaten lauten:

Sekretariat Rombergschule: 02361/5828930

OGS Rombergschule (Ltg. Fr Zschabran): 02361/5828918

Sekretariat Don-Bosco-Schule: 02361/904360

OGS Don-Bosco-Schule (Ltg. Fr May): 02361/9043623

Emailadresse Grundschule Im Romberg – Speckhorn: email@romberg.schulen-re.de