

Leitfaden Beratungs- und Beschwerdemanagement GGS Poller Hauptstraße

Unsere Schule, die GGS Poller Hauptstraße, ist ein Ort, an dem sich täglich viele Menschen begegnen und miteinander in Kontakt treten. Es ist völlig normal, dass es zu Spannungen, Missverständnissen, Konflikten oder Beschwerden kommen kann.

In unserem Leitbild heißt es: „Wir sind eine Gemeinschaft, in der sich alle wohlfühlen und fair miteinander umgehen.“

Dazu gehört auch ein professioneller und konstruktiver Umgang mit Konflikten und Beschwerden, die immer begründet und respektvoll vorgetragen werden sollten.

An erster Stelle steht das direkte Gespräch mit den Personen, mit denen es zu Unstimmigkeiten gekommen ist. Es sollte das Ziel sein, eine Lösung zu finden, die für beide Seiten akzeptabel ist und eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit ermöglicht.

Wir möchten uns für Beschwerden ausreichend Zeit nehmen.

Tür- und Angelgespräche vor dem Unterricht sind daher kein angemessener Rahmen, um Konflikte oder Beschwerden zielführend zu klären.

Jede(r) LehrerIn, die Schulleitung und die OGS-Leitung bietet eine wöchentliche Sprechstunde an. Terminabsprachen dafür können z.B. über die Schul-App/ das PolliHeft oder das Sekretariat gemacht werden.

Mit dem vorliegenden Leitfaden legen wir das Vorgehen, wie an unserer Schule mit Beschwerden umgegangen wird und wie die Abfolge von Ansprechpartnern für bestimmte Beschwerden aussieht, fest.

Durch die Einführung klarer und verbindlicher Vorgehensweisen soll ein konstruktiver und professioneller Umgang mit Beschwerden sichergestellt werden.

Hinweis:

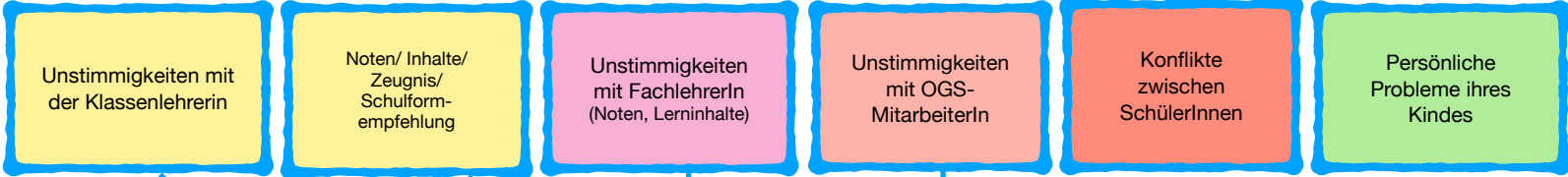
—> Eltern sind anderen Kindern gegenüber nicht weisungsbefugt. Bitte sehen Sie davon ab, auf dem Schulgelände eigenmächtig einzugreifen.

—> Bei Problemen mit Lehrkräften oder zwischen Elternteilen kann auch immer die Klassen- oder Schulpflegschaft hinzugezogen werden.

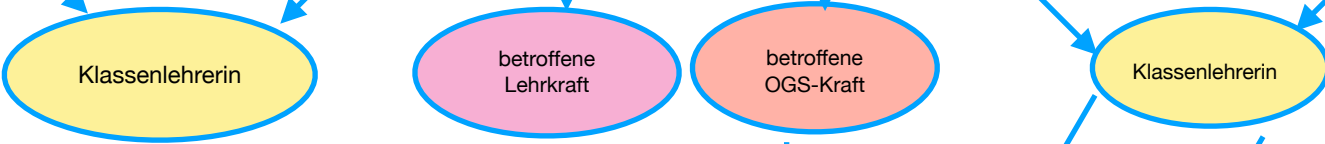
Wer ist für welche Beratung oder Beschwerde an unserer Schule zuständig?

Terminabsprache?
•Schul-App
•Polli-Heft
•per Mail
•Sekretariat

Eltern

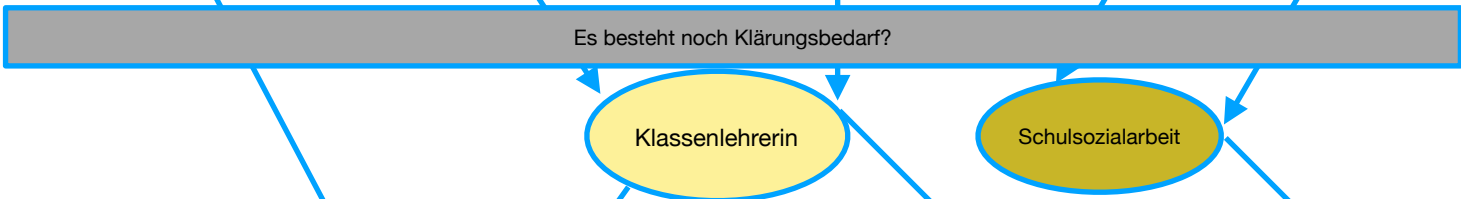


1. Ansprechpartner



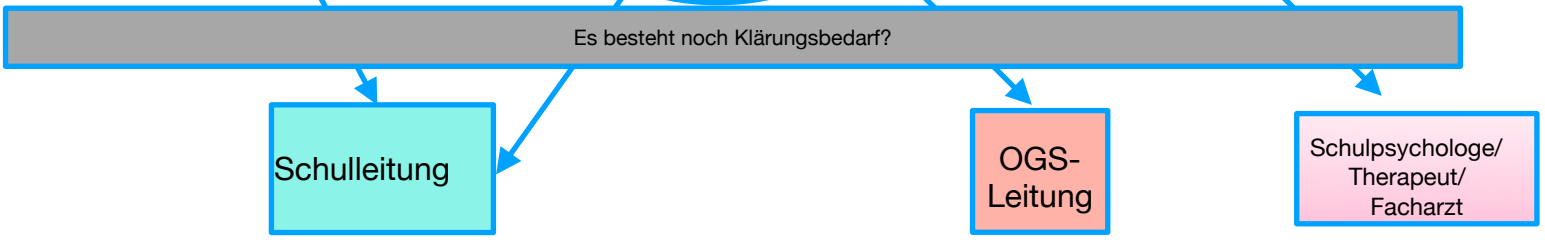
Lösung →

Nächste Ansprechpartner



Lösung →

Letzte Instanz/ außerschulische Hilfe



Lösung →

Erläuterungen:

LehrerInnen sind verpflichtet, sich an die Vorgaben des SchulG NRW, des Lehrplans und der schulinternen Absprachen zu halten. Darüber hinaus steht ihnen eine pädagogische Freiheit (§5 ADO) in Bewertung und Unterrichtsführung zu, die auch durch die Schulleitung nicht eingeschränkt werden kann/darf.

→ Im Fall einer Beschwerde bzgl. Benotung/ Schulformempfehlung kann die Schulleitung die Entscheidung der Klassenlehrerin nicht ad hoc für ungültig erklären.

→ bei versetzungsrelevanten Noten handelt es sich nicht um eine Beschwerde, sondern einen Widerspruch, der schriftlich an die Schule erfolgen muss.

1. Wird eine Beschwerde geäußert, ist zunächst zu prüfen, um welches Problem es sich handelt und gegen wen sich die Beschwerde richtet. Wird der Schulleitung diese Beschwerde auf direktem Weg mitgeteilt, so wird diese keine inhaltliche oder wertende Stellungnahme abgeben, sondern auf das bestehende Beschwerdemanagement und ggf. an den richtigen Ansprechpartner verweisen.
2. Hat das persönliche Gespräch zwischen Klassenleitung und Eltern keine Lösung erbracht, kann die Klassenpflegschaft oder der Schulsozialarbeiter als Vertrauensperson unterstützend helfen. Sollten Konflikte mit dem Fachlehrer/der Fachlehrerin bestehen, kann die Klassenleitung hinzugezogen werden.
3. Sollte keine Einigung erzielt werden, kann das Gespräch mit der Schulleitung gesucht werden. Sie prüft, ob im Einklang mit den schulinternen Vereinbarungen und den Vorgaben gehandelt wurde. Darüber hinaus achtet die Schulleitung auf Formfehler und ob willkürlich gehandelt wurde.

Ablauf unter Beteiligung der Schulleitung:

- Elternteil muss angehört werden und mögliche Wünsche/ Lösungsansätze erfragt werden.
- Lehrkraft/OGS-Mitarbeiter wird in einem Gespräch ohne Eltern mit deren Wünschen/ Beschwerden konfrontiert und ebenso ihre/seine Sicht der Dinge angehört und Lösungen gesucht
- Schriftliche oder mündliche Stellungnahme der Schulleitung; Lösungen werden Eltern mitgeteilt und ggf. ein persönliches Gespräch mit allen Beteiligten geführt.

Dokumentation:

Ergebnisse werden schriftlich dokumentiert und ggf. nach angemessener Zeit überprüft.