

24. Februar 2015

Beschwerdekonzert der Realschule Georgsmarienhütte

1. Grundsätzliches zu Beschwerden

Im täglichen Umgang miteinander kann es immer mal zu Missverständnissen, Ärgernissen und Konflikten kommen. An der Realschule Georgsmarienhütte versuchen wir offen und direkt mit Kritik und Beschwerde umzugehen und zur Zufriedenheit Aller beizutragen. Dazu ist es wichtig, das direkte Gespräch zu suchen.

Grundsätzlich nehmen wir Beschwerden ernst und versuchen Probleme zeitnah zu lösen. Beschwerden sollten keine Abrechnung mit den Betroffenen sein, sondern Chancen der Zusammenarbeit eröffnen. Dabei sollten nicht sofort Lösungen erwartet werden, sondern ein Bearbeitungszeitraum festgelegt werden. Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie auftreten und die nächste Ebene wird erst dann eingeschaltet, wenn die direkt Beteiligten ihre Klärungsversuche dokumentiert weitergeleitet haben.

Dieses Konzept soll helfen, Beschwerden schnell und zielgerichtet zu bearbeiten. Auch werden wir so auf die Möglichkeit hingewiesen, unsere Arbeit an bestimmten Punkten zu verbessern. Auf diese Weise können auch Konflikte zu einem positiven Klima an unserer Schule beitragen.

Für alle Beteiligten ist folgender Kerngedanke wichtig: Hinter fast jede Beschwerde steckt eine positive Gesinnung des Beschwerdeführers.

2. Kriterien einer Beschwerde

Für alle in einem Beschwerdeprozess beteiligten Personen sollten folgende Kriterien verinnerlicht sein:

2.1 Transparenz

Der Beschwerdeinhalt muss für die am Prozess beteiligten Personen transparent dargelegt werden. In den meisten Beschwerden ist eine schriftliche Formulierung und Begründung hilfreich um Transparenz zu haben und um Klarheit zu erzeugen.

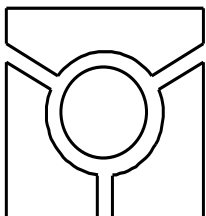
2.2 Ebenendifferenziert

Der Beschwerdeweg ist differenziert zu betrachten. Es ist zu unterscheiden, ob Schülerinnen oder Schüler, Eltern, Lehrkräfte oder sonstige Mitarbeiter sich beschweren.

Schülerinnen und Schüler

Schülerinnen und Schüler wenden sich mit Beschwerden im Regelfall an ihre Klassenlehrkraft. Diese entscheidet dann, wann und wie das Problem bearbeitet wird. Sie entscheidet auch, ob ggf. weitere Personen zur Unterstützung einbezogen werden (Klassensprecher, Beratungslehrer, eine weitere Lehrkraft, Sozialpädagogin, Schulleitung).

Tritt der Konflikt während einer Pause auf, soll zunächst die aufsichtführende Lehrkraft angespro-



Realschule Georgsmarienhütte

Carl - Stahmer - Weg 16 - 49124 Georgsmarienhütte



offene Ganztagschule

chen werden. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen.

Eltern

Eltern richten ihre Beschwerde grundsätzlich an die betroffene Lehrkraft. Sollten sich Eltern zuerst an die Schulleitung wenden, wird diese sie an die zuständige Lehrkraft verweisen. Beide Seiten können weitere Personen (Elternvertreter, Personalrat) hinzuziehen.

Beschwerden über die Schulleitung sind zunächst ebenfalls mit der Schulleitung selbst zu klären. Erfolgt keine Einigung, wird die Beschwerde an den zuständigen Dezernenten der Landesschulbehörde gerichtet.

Lehrkräfte

Beschwerden von Lehrkräften über Eltern sind zunächst an die betroffenen Eltern zu richten. Sollten die Gespräche zu keinem positiven Ergebnis führen, wird die Schulleitung eingeschaltet. Wenn Beschwerden von Lehrkräften über Kolleginnen oder Kollegen nicht auf direktem Weg gelöst werden können, wird zunächst der Personalrat und ggf. danach die Schulleitung einbezogen. Beschwerden gegen die Schulleitung sind in einem Gespräch mit dieser zu artikulieren; gegebenenfalls kann der Personalrat einbezogen werden. Ist keine Lösung zu erzielen, wird der zuständige Dezernent eingeschaltet.

Sonstige Mitarbeiter

In der Regel werden Beschwerden von o.g. Personen über Schüler oder Lehrkräfte direkt an die Schulleitung herangetragen. Diese bemüht sich um Vermittlung eines Gesprächs zwischen den betroffenen Personen, bzw. ergreift die erforderlichen Maßnahmen und klärt den Sachverhalt.

Beschwerden über die o.g. Personen sollten zunächst auf direktem Wege mit den betroffenen Personen geklärt werden. In der Praxis werden auch solche Beschwerden an die Schulleitung herangetragen. Diese klärt den Sachverhalt und leitet erforderliche Maßnahmen ein. Ist ein Konflikt auf diesem Weg zunächst nicht zu klären, wird der Schulträger hinzugezogen.

2.3 Aszendierend

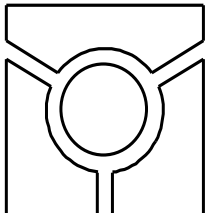
Für alle Beschwerdeführer muss klar sein, dass die Beschwerden in aufsteigender Folge artikuliert werden, d.h., der Beschwerdeweg ist einzuhalten. Jede Beschwerde richtet sich zunächst direkt an die betroffene Person. Hausintern wird zuletzt die Schulleitung einbezogen. Ist auch dann keine Lösung des Problems erzielt worden, wird der zuständige Dezernent eingeschaltet.

2.4 Dokumentiert

Es ist empfehlenswert Beschwerdegespräche zu protokollieren (Stichpunkte reichen). Wichtig ist es, die Zielvereinbarungen und die weitere zeitliche Vorgehensweise schriftlich zu formulieren. Die positive Konsequenz: Missverständnisse werden ausgeschlossen.

2.5 Konstruktiv

Beschwerden werden in der Realschule Georgsmarienhütte konstruktiv vorgetragen. Es werden ausschließlich inhaltliche Aspekte erörtert, auch wenn gelegentlich persönliche Verhaltensmuster unangemessen erscheinen.



Realschule Georgsmarienhütte

Carl - Stahmer - Weg 16 - 49124 Georgsmarienhütte



offene Ganztagschule

2.6 Wertschätzend

Der wertschätzende Umgang gegenüber allen am Beschwerdeprozess beteiligten Personen hat Priorität.

2.7 Resonanz/Rückmeldung

Sämtliche Beschwerden werden ergebnisorientiert bearbeitet. Über die Ergebnisse der einzelnen Schritte der vereinbarten Vorgehensweise erhalten alle am Beschwerdeprozess beteiligten Personen eine Rückmeldung (wenn vereinbart auch schriftlich).

3. Information

Alle an Schule beteiligten Personen werden über dieses Beschwerdekonzept informiert und sind gehalten, sich danach zu richten. Die Schulleitung wird über Beschwerden und deren Bearbeitung bzw. Lösungsvereinbarung informiert. Die Schulleitung informiert Lehrkräfte, Schulvorstand sowie Eltern- und Schülervvertretung über den Inhalt von Beschwerden größerer Tragweite und deren Bearbeitung.

4. Abschließende Bemerkungen

Beschwerden zeigen auf, wo etwas nicht richtig funktioniert. Bei der Lösung des Problems geht es nicht darum, Sieger oder Verlierer zu schaffen. Notwendig ist, durch Kommunikation gegenseitiges Verständnis zu erzielen und zu klären, ob in der gegebenen Situation – oder zukünftig – etwas anders gehandhabt wird.

Dieses Beschwerdekonzept soll ein Werkzeug sein, das zu einem offenen und vertrauensvollen Schulklima beiträgt. Ob es das ist, soll der Schulvorstand zu Beginn eines jeden Kalenderjahres prüfen.

Am 18.02.2015 beschlossen von Schulvorstand und Gesamtkonferenz